

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DESA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA KELARIK KECAMATAN BUNGURAN UTARA KABUPATEN NATUNA



OLEH

A H A D I
NIM : 10675005139

**PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

**PENGARUH PELAYANAN DESA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI DESA KELARIK KECAMATAN
BUNGURAN UTARA KABUPATEN NATUNA**

ABSTRAK

OLEH : AHADI

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah membawa perubahan tentang struktur dan tatanan Pemerintah Negara Republik Indonesia khususnya tentang penyelenggaraan pemerintahan di Daerah dan pemerintahan di Desa . Dimana salah satu tugas pokok dari pemerintahan Desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya pelayanan tentang administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kantor Desa Kelarik Memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, kemudian melihat factor-faktor apa saja yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan yang berjumlah 452 orang. Berpegang pada prinsip rasionalitas dan untuk mendukung validitas hasil penelitian maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan besaran sampel menjadi 100 orang.

Sementara jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuisioner, Observasi dan dokumentasi. Untuk menganalisis data, dalam hal ini data yang telah terkumpul dikelompokkan menurut jenis data masing-masing kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan rumus Regresi linier Berganda dengan bantuan Program SPSS versi 13.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dengan menggunakan Uji F variabel Pelayanan Desa memiliki hubungan dengan variabel kepuasan masyarakat artinya variabel pelayanan Desa memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat untuk pelayanan di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna. Sedangkan dengan menggunakan Uji t diperoleh bahwa variabel Pelayanan Desa memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai perhitungan tersebut maka diperoleh nilai Determinasi R^2 sebesar 0,125 atau 12,50% jadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, kesederhanaan dalam pengurusan, keramahan, keterbukaan, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kejelasan dan kepastian, efisiensi, ekonomis dan keadilan yang merata adalah 12,50%.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	13
I.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
I.3.1 Tujuan Penelitian	14
I.3.2 Kegunaan penelitian	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
II.1. Studi Kepustakaan	16
II.2. Hipotesis	32
II.3. Konsep Operasional.....	32
II.4. Operasional Variabel.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1. Tipe Penelitian	39
III.2. Lokasi Penelitian	39
III.3. Populasi dan Sampel	40
III.4. Teknik Penarikan Sampel	41
III.5. Jenis dan Sumber Data	41
III.6. Teknik Pengumpulan Data	42
III.7. Tekhnik Pengujian Data.....	43
III.8. Tekhnis Analisis Data	43
III.9. Uji Hipotesis	44
III.10.Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	49

BAB IV	GAMBARAN UMUM DESA KELARIK KECAMATAN BUNGURAN UTARA KABUPATEN NATUNA	
IV.1.	Keadaan Desa Kelarik	48
IV.1.1.	Sejarah Terbentuknya Kelarik	48
IV.1.2.	Keadaan Geografis	49
IV.1.3.	Keadaan Penduduk	52
IV.1.4.	Keadaan Mata Pencarian Penduduk	54
IV.1.5.	Keadaan Pendidikan Penduduk	56
IV.1.6.	Agama dan Etnis Penduduk	57
IV.2.	Gambaran Umum Organisasi Pemerintahan Desa	59
IV.2.1.	Sejarah Singkat Organisasi Pemerintah Desa Kelarik	59
IV.2.2.	Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa Kelarik	60
IV.2.3.	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kelarik	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
V.1.	Identitas Reponden	65
V.1.1.	Tingkat Pendidikan	65
V.1.2.	Tingkat Umur	66
V.1.3.	Jenis Pekerjaan	68
V.2.	Penyelenggaraan Kegiatan Pelayananan Desa	69
V.2.1.	Kesederhanaan Dalam Pengurusan	70
V.2.2.	Keramahan	72
V.2.3.	Keterbukaan	75
V.2.4.	Keamanan	78
V.2.5.	Mengerti Apa Yang Diharapkan Pelanggan	80
V.2.6.	Kejelasan Dan Kepastian	83
V.2.7.	Efisiensi	85
V.2.8.	Ekonomis	88
V.2.9.	Keadilan Yang Merata	91
V.3.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara	94
V.4.	Tekhnik Pengujian Data	108
V.5.	Analisis Data	110
V.6.	Pengujian Hipotesis	112
BAB VI	PENUTUP	
VI.1.	Kesimpulan	117
VI.2.	Saran	118
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	120
	LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

I.1.Latar belakang Masalah

Dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menyebabkan perubahan dalam tatanan pemerintahan Negara Republik Indonesia, dimana untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah dibentuk Pemerintah Daerah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi yang luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal-usul Desa dan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Dimana Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Desa.

Pemerintahan Desa atau yang disebut dengan nama Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk

mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah simbol formal dari pada kesatuan masyarakat Desa.

Pemerintah Desa sebagai badan kekuasaan terendah, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 dijelaskan bahwa pemerintah desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa.

Sebagai organisasi pemerintahan desa dipimpin oleh Kepala Desa, sebagai orang pertama yang mengemban tugas dan kewajiban, karena Kepala Desa adalah penyelenggara penanggung jawab utama dibidang pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan termasuk pemeliharaan ketentraman dan ketertiban. Selain memiliki wewenang untuk mengatur rumah tangga desanya sendiri juga memiliki wewenang dan kekuasaan sebagai pelimpahan dekonsentrasikan dari pemerintah diatasnya. Sesuai dengan Undnag-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 menyatakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup:

1. Urusan Pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul Desa.
2. Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten /Kota yang diserahkan pengaturannya kepada Desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
3. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota.

4. Urusan Pemerintahan Lainnya yang oleh Peraturan Perundang-Undangan diserahkan kepada Desa.

Selain itu dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa Pasal 8 juga menyebutkan, urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada Desa adalah urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.

Keberadaan Organisasi pemerintah diperlukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Karena itu organisasi pemerintah bekerja dalam rangka mengemban misi yang diamanatkan oleh masyarakat dan sekaligus mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintahan mulai dari tingkat yang tinggi sampai tingkat pemerintahan terendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan merupakan kata kunci yang mencerminkan eksistensi pemerintahan, termasuk pemerintahan desa. Pelayanan yang terbaik melahirkan kesediaan berkorban untuk negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh

dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spritual yang kemudian memperlancar penyelenggaraan urusan pemerintah dan pembangunan.

Untuk kelancaran pelaksanaan Pemerintah Desa, khususnya di Daerah Kabupaten Natuna, maka pemerintah daerah setempat telah menyusun dan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 27 Tahun 2008 Tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Pada pasal 4 Ayat 3 Perda tersebut Menegaskan bahwa Dalam Melaksanakan tugas Kepala Desa Mempunyai wewenang:

- a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b. Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD.
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e. Membina Kehidupan Masyarakat Desa.
- f. Membina Perekonomian Desa.
- g. Mengkordinasikan pembangunan Desa secara Fartisipatif.

- h. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

Kemudian pada Pasal 5 Ayat 1 menegaskan bahwa dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepala Desa mempunyai Kewajiban:

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat.
- c. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- d. Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- e. Melaksanakan prinsip-prinsip tata pemerintahan desa yang bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- f. Menjamin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintah desa.
- g. Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan Perundang-Undangan .
- h. Menyelenggarakan administrasi pemerintah desa dengan yang baik.
- i. Melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan desa.
- j. Melaksanakan urusan menjadi kewenangan desa.

- k. Mendamaikan perselisihan masyarakat didesa.
- l. Mengembangkan pendapatan masyarakat desa.
- m. Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat-istiadat.
- n. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
- o. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan kelestarian lingkungan hidup.

Salah satu wilayah hukum yang meliputi Perda tersebut adalah Desa Kelarik.

Sebagai salah satu Desa yang terdapat di Kecamatan Bunguran Utara dan Desa Kelarik menjadi Ibu Kota Kecamatan Bunguran Utara. Kecamatan Bunguran Utara terdiri dari 8 (delapan) desa yaitu desa Kelarik, desa Kelarik Utara, desa Teluk Buatan, desa Kelarik Barat, desa Seluan Barat, desa Air Mali, desa Arung Durian dan Belakang Gunung. Desa Kelarik merupakan desa yang terletak di bagian Timur Kecamatan Bunguran Utara, secara administratif desa Kelarik terdiri dari 2 (dua) dusun, 2 (dua) RW dan 7 (tujuh) RT. Adapun batas-batas desa Kelarik sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan desa Kelarik Air Mali
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Sedanau
- Sebelah Barat berbatasan dengan Laut
- Sebelah Timur berbatasan dengan desa Gunung Durian

Selanjutnya jumlah penduduk desa Kelarik dapat dilihat Pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1.Jumlah Penduduk Desa Kelarik Tahun 2009

Jenis Kelamin			Jumlah Kepala Keluarga
Laki-Laki	Perempuan	Jumlah (Jiwa)	
445	403	848	234

Sumber : Kantor Desa Kelarik Tahun 2009

Letak geografis desa Kelarik memang sangat Strategis dan menguntungkan karena berada ditengah-tengah Kecamatan bunguran Utara dan dihapit oleh seluruh desa yang ada dikecamatan Bunguran Utara. Sehingga secara Geografis daerah ini bisa menjadi pusat Ekonomi dari masyarakat Kecamatan Bunguran Utara ditambah lagi dengan jumlah penduduk dan sumber daya manusia yang sedikit lebih banyak dibandingkan dengan desa yang lain yang ada dikecamatan Bunguran Utara. Dengan Struktur Daerah dataran dan memiliki gunung yang disebut dengan gunung Durian, memiliki dua sungai yaitu sungai Muara Kuala dan sungai Selahang, juga memiliki tiga pantai yaitu pantai Selahang, pantai tanjung Badai dan teluk Sangki.

Desa Kelarik mempunyai luas wilayah 67,40 km², Akses untuk menuju ke desa Kelarik Untuk sekarang ini masih terbilang sulit karena harus menggunakan Speed Boat atau pun Pompong (Motor Laut) dari Ibukota Kabupaten, sebenarnya

Desa Kelarik satu daratan dengan Ibukota Kabupaten Natuna tetapi karena pasilitas jalan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah belum selesai-selesai makanya harus melalui jalan laut dengan menggunakan Pompong atau Speed Boat. Akses

jalan yang Ingin dibangun pemerintah daerah sudah empat tahun dirintis pengerjaannya, tetapi sampai sekarang jalan yang diimpikan oleh masyarakat Kecamatan Bunguran Utara belum selesai-selesai pada hal jalan ini sangat membantu mengeluarkan masyarakat Bunguran Utara Keluar dari keterisolir dan ketertinggalan. Jarak dari desa ke pusat pemerintah kecamatan hanya 2 km dengan waktu tempuh 10 menit dan ke pusat pemerintahan kabupaten 60 km .

Iklim di Desa Kelarik sangat dipengaruhi oleh perubahan arah angin, penduduk desa Kelarik mengelompokkan musim menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu musim selatan (Maret – Juli), musim barat (September – Nopember), musim utara (Nopember – Maret), dan musim timur (Juli – September). Dari keempat musim tersebut hanya pada musim utara dan Musim Barat yang sangat menyulitkan kehidupan penduduk desa Kelarik, karena pada musim ini selain ombak laut yang sangat tinggi juga hujan disertai angin kencang. Musim hujan sepanjang tahun sekitar 5 (lima) bulan dan musim ombak dan gelombang besar selama 4 (empat) bulan.

Pemerintah Desa berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan diharapkan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Untuk itu maka dalam suatu pemerintahan diperlukan adanya aparatur pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diemban kepadanya.

Sehingga dapat menciptakan pemerintahan yang benar-benar sesuai dengan tujuan diadakannya pemerintahan itu sendiri.

Sadu Wasistiono (2000:48) dalam bukunya yang berjudul menata ulang kelembagaan pemerintah kecamatan mengemukakan empat aspek yang kiranya dapat dijadikan ukuran yang menggambarkan dan menjelaskan tingkat pencapaian misi dan tujuan organisasi pemerintah yaitu:

1. Produktivitas, mengukur pemberian pelayanan, pengaturan, perlindungan dan pemberdayaan masyarakat dengan penekanan pada sisi tidak mencari keuntungan finansial.
2. Kualitas pelayanan, merupakan wujud dari kepuasan masyarakat dimana kepuasan masyarakat tergantung pada baik buruknya pelayanan.
3. Responsibilitas, melihat sejauh mana kemampuan perangkat desa dapat mengenali keutuhan masyarakat , menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, pelaksanaan program kerja, fungsi dan kegiatan-kegiatan pemerintahan.

Pandangan Sadu diatas memberikan gambaran pada kita bahwa setiap satuan pemerintah akan dinilai kinerja pemerintahannya berdasarkan produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas.

Pelayanan pemerintahan sebagai salah satu unsur untuk menilai kinerja pemerintah merupakan suatu kewajiban pemerintah, karena secara filosofisnya masyarakat membentuk Negara/Pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang baik pada dirinya.

Untuk melaksanakan itu Pemerintah Desa dalam hal ini kepala Desa beserta pegawai dituntut untuk mempunyai kualitas yang tinggi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya serta berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan pemerintah yang benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat/*Public service*. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Kelarik secara umum pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat keterangan Jual Beli Tanah, Pengantar Surat Nikah.

Tabel 1.2. Jumlah Anggota Masyarakat Yang Telah Mendapat Pelayanan Pemerintahan Di Kantor Desa Kelarik Dari Januari Sampai Mei 2009.

No	Bulan	KTP	KK	Pembuatan Akta	Surat Keterangan Jual Beli Tanah	Pengantar Surat Nikah	Jumlah
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Januari	9	12	10	5	2	38
2	Februari	14	7	8	5	2	36
3	Maret	12	15	11	15	3	56
4	April	16	12	10	2	2	42
5	Mei	15	6	7	6	1	77

Sumber, Kantor Desa Kelarik 2009

Sebagai desa yang telah lama terbentuk yakni jauh sebelum kabupaten Natuna terbentuk desa ini telah ada sebelumnya dan kemudian Kecamatan Bunguran Utara dimekarkan Desa Kelarik menjadi Ibu Kota Kecamatan Bunguran Utara. Sejauh mana perjalanan Administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh desa kelarik dari pertama dibentuk sampai sekarang. Dengan perjalanan dan pengalaman yang cukup lama ini masyarakat berharap agar ada perubahan yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat akan lebih baik lagi dibandingkan sebelum desa ini dijadikan Ibu Kota Kecamatan.

Tapi dari fenomena yang nampak di Desa ini tingkat pelayanan masih belum seperti yang diharapkan hal ini dibuktikan oleh sejumlah Fenomena yang ada dilapangan.

Secara umum hasil pemantauan penulis terhadap fenomena penyelenggaraan pemerintah Desa Kelarik yang terletak di Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna, khususnya terhadap pelayanan pemerintahan tampaknya ada beberapa gejala antara lain:

1. Pemerintah Desa Kelarik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih melihat dari sisi finansial dimana masih terdapat pemungutan biaya dari setiap pengurusan surat dan juga adanya satu kebiasaan yang sering terjadi terhadap aparatur Desa ada istilah kalau ada uang baru mau bekerja, dan juga tergantung pada status dan kedudukannya orang yang bersangkutan.

2. Pengurusan surat-menyurat yang cenderung memerlukan waktu yang lama, biaya yang relatif tinggi.
3. Sering tidak ada ditempatnya Kepala Desa dan aparatur Desa sehingga sulit ditemui.
4. Kepala Desa dalam menjalankan tugasnya mendelegasikannya kepada Sekretaris Desa.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Ketentuan Umum dijelaskan bahwa "Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat adalah dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur".

Kalau ditinjau dari Pra Riset pemerintah desa dalam melakukan kegiatan pelayanan kurang memuaskan masyarakat, hal ini karena masyarakat selalu melihat kualitas pelayanan dan prestasi kerja yang diterima. Berangkat dari fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***"Pengaruh Pelayanan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara"***

I.2. Perumusan Masalah

Pemerintah Desa merupakan salah satu bentuk organisasi formal, dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya membutuhkan perangkat pemerintah yang benar-benar mempunyai kemampuan dan keahlian serta tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan kepadanya dalam rangkaianannya terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dari diadakannya pemerintahan itu.

Aparatur pemerintah hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, berkualitas, lebih murah, lengkap dan tuntas. Untuk meningkatkan itu semua seyogianya pemerintah pada semua level bidang merupakan suatu konsep pelayanan yang berwawasan dan berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Segala kebijaksanaan perumusan program yang ditetapkan hendaklah berorientasi terhadap keputusan pemerintah.

Keberhasilan suatu kegiatan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan pengorganisasian dan manajemen yang dijalankan oleh pimpinan organisasi serta sistem kerja juga mutu perangkatnya ditambah dengan sarana prasarana yang mendukung lainnya. Organisasi yang baik belum menjamin lancarnya penyelenggaraan tugas pemerintahan karena semuanya tergantung pada efektifitas

birokrasi yang ada dan mutu perangkatnya serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk menciptakan itu semua yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, maka perangkat birokrasi pemerintah harus mampu meningkatkan peranannya untuk dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat, sehingga kinerja yang dimiliki mempunyai kualitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, *“Bagaimana Pengaruh Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Terhadap Kepuasan Masyarakat”*.

I.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

I.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pemerintah desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala Pemerintah dalam pelayanan pemerintah desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna.

- c. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Pemerintah desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna.
- d. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

I.3.2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi bagi pemerintah desa dalam upaya mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis dan mahasiswa fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada umumnya dan jurusan Administrasi Negara khususnya.
- c. Sebagai bahan Informasi bagi pembaca atau peneliti yang melakukan penelitian pada bidang yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

II.1. Studi Kepustakaan

1. Pemerintahan Desa

Apabila ditinjau dari definisi pemerintah, yang dikatakan Syafiie (2005:20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata "*perintah*" disebut memiliki empat unsur: yaitu ada dua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Sedangkan Pemerintah menurut Suryaningrat (Dalam Zulwendri : 2008 : 18) adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Atau boleh juga pemerintahan adalah perbuatan atau cara atau urusan pemerintah.

Menurut Sedermayanti (Dalam Zulwendri : 2008 : 20) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup.

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
2. Memajukan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Talizdhuhu Ndraha (2005:57), pemerintahan itu adalah kegiatan pemerintah, sehingga apapun yang dilakukan pemerintah itulah pemerintahan. Jadi pemerintahan adalah kegiatan pemerintah.

Rasyid (Dalam Zulwendri : 2008 : 8), tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistim ketertiban dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan pada masyarakat, pemerintah diadakan bukanlah untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat untuk meniptakan kondisi yang menyakinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yaitu tentang Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Soetardjo (Dalam Zulwendri, 2008:7) Desa berdasarkan dari bahasa "*Swadesi*" yang berarti tempat asal, tempat tinggal, negeri asal, atau tanah leluhur yang merujuk pada satu kesatuan hidup, dengan satu kesatuan norma, serta memiliki batas yang jelas.

Surya Ningrat (1985:108) mendefinisikan adalah pemerintahan negara terendah yang terkait langsung dengan masyarakat, maka Desalah yang paling

mendekati benar atau sesuai dengan kenyataan, hanya desalah yang mengetahui beberepa penduduknya, berapa jumlahnya dan data lainnya.

Pemerintah Desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa.

Pemerintah Desa menurut pasal 202 ayat 1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Perangkat Desa yang dimaksud adalah unsur Staf (Sekretaris Desa), Unsur Pelaksana (Urusan-Urusan), dan Urusan Wilayah Yaitu Kepala Dusun.

2. Pelayanan Pemerintahan

Pelayanan menurut Djaenuri (1998 : 15) adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai tugas pokok suatu instansi yaitu dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Sedangkan menurut Dun (1998 : 54) pelayanan adalah yang diberikan atau kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada hakikatnya sama saja dengan kerja sama manusia untuk melayani kepentingan atau tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha (2004 : 84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka

mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Parmudji (1983 : 21), pelayanan masyarakat atau *Public service* adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang barang dan jasa.

Senada dengan pernyataan Ndraha (2009 : 19) yang menggambarkan bahwa pelayanan yang meliputi jasa dan pelayanan jasa adalah komoditi sedangkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Menurut Budiono (2003 : 5) Pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang.

Untuk pelayanan praktis, pelayanan menurut Basuki (2002 : 9) dirumuskan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta ataupun tidak diminta.

Sedangkan menurut Djaenuri (1998 : 84) fungsi pelayanan masyarakat adalah fungsi yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani masyarakat, meliputi aktivitas-aktivitas antara lain :

1. Pendidikan
2. Kesehatan

3. Keagamaan
4. Lingkungan, penataan lingkungan (MCK, hidrant umum, jalan-jalan, gang, tata bangunan, taman, kebersihan), kesehatan lingkungan (polusi, penyakit menular, penyakit yang ditularkan binatang, rabies, malaria dan sebagainya) saluran limbah, persampahan, penerangan jalan, pemeliharaan hutan, desa dan sebagainya
5. Rekreasi, sport center, gelanggang remaja, perpustakaan, teater, taman-taman rekreasi, museum, galeri, cagar budaya, pengembangan potensi wisata kota, desa dan sebagainya
6. Sosial pengurusan orang tertentu, panti asuhan, panti jompo dan sebagainya
7. Perumahan
8. Pemukiman dan krematorium
9. Registrasi penduduk (KTP, kelahiran, kematian dan perkawinan)
10. Air minum
11. Listrik dan sebagainya

Menurut Sianipar (1998 : 1) mengatakan bahwa setiap individu menginginkan jasa pelayanan yang diterimanya, dirasakan sesuai ekspektasinya (harapannya). Pada umumnya masyarakat mengharapkan mendapat pelayanan yang sama. Tetapi secara individu ada yang mengharapkan pelayanan yang spesifik (spesial). Namun pada umumnya masyarakat mengharapkan mendapat perlakuan pelayanan yang sama dari

setiap aparatur pemerintah, karena sebagai warga negara ia mempunyai kedudukan yang sama dihadapan hukum dan berhak mendapatkan pelayanan yang sama.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka diperlukan adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut Moenir (1992 : 82) terdapat faktor pendukung yang penting yaitu: Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai aturan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya.

1. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
2. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
3. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan yang dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

5. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lain untuk terwujudnya pelayanan yang baik.

3. Pelayanan Prima.

Sutopo (2006 : 9) dalam bukunya berjudul Pelayanan Prima, Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Tentunya agar kepercayaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Untuk itu pelayanan prima sektor publik yang dilakukan

oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah barang tentu memberdayakan bukan memperdayakan.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN:2003) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang disebut dengan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN:2003) antara lain adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapatkan pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan.

Adapun standar pelayanan yang baik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mana dalam suatu pelayanan harus mengandung kriteria-kriteria pelayanan sebagai berikut:

1. Adanya kesederhanaan dalam pepengurusan kepentingan dengan persyaratan yang mudah dipahami, prosedur yang tidak berbelit-belit, dan sarana yang lengkap.

2. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika konsumen termasuk dalam konsumen kongkrit.
3. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
4. Keamanan yaitu usaha memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan diri sendiri.
5. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
6. Kejelasan dan kepastian artinya mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
7. Efisiensi artinya persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

8. Ekonomis artinya pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/ dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
9. Keadilan yang merata, dimana ruang lingkup pelayanan harus seluas mungkin dengan pembagian secara merata dan adil, pelayanan secara tertib, teratur, adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.

Disamping hal di atas, Sianipar (1999 : 9) mengatakan bahwa idealnya setiap pekerjaan, proses produksi, baik barang, maupun jasa atau pelayanan ada standarnya. Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan itu dipengaruhi oleh berbagai variabel atau dilihat dari dimensi sikap personil yang melayani. Kualitas atau spesifikasi khas setiap jasa pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan biaya.

1. Standar sikap personil

Sikap atau profil personil yang melayani pada saat melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan :

Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, salam hangat.

Kepekaan, terlihat dari reaksi merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.

Kerelaan, keikhlasan, ketulusan melayani terlihat dari kesediaannya mengorbankan kepentingan dengan mengedepankan memberikan bantuan terbaik dari profesinya baik pemikiran yang berlian, maupun tenaga terampilnya dan waktunya sangat berharga.

2. Standar sikap pelayanan yang terlihat dari :

Ketetapan atau kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati

Ketetapan kesesuaian dengan ukuran, model (gaya) atau desain

Ketetapan kegunaan, nilai, manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan

Ketepatan kapasitas saat dioperasikan

Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan

3. Standar waktu

Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan

Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klain)

4. Standar kemudahan

Kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa pelayanan.

5. Standar kenyamanan

Kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan

6. Standar keamanan

Keamanan saat menunggu, saat menggunakan, atau saat memakai hasil layanan

7. Biaya-biaya

Biaya yang dikeluarkan atas pelayanan yang diterima

Semua dari perawatan itu terintegrasi dan terpadu. Kalau ada yang tidak sesuai dengan standar, maka layanan itu dirasakan dianggap kurang memuaskan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat, maka diperlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan profesional dan handal untuk melaksanakan tugasnya. Karena menurut Moenir (1999 : 41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sendirian atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada
3. permintaan akan sesuatu.

4. mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
5. pelayanan yang Jujur dan terus-terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.
6. Pemerintah desa merupakan unit terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat serta tonggak strategis untuk keberhasilan semua program. Karena itu upaya memperkuat Desa (Pemerintah Desa dan Lembaga Kemasyarakatan) merupakan langkah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan otonomi daerah.

3. Kepuasan

Sutopo (2006:26) Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal sebagai berikut:

1. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Tjiptono (dalam Sutopo 2006:27) kepuasan dapat dicapai apabila harapan pelanggan dapat dipenuhi.

Menurut Budiono dalam bukunya yang berjudul pelayanan prima perpajakan. Dinyatakan pelayanan itu prima bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan, pelayanan tersebut melebihi standar minimal sama dengan standar. Baik kepuasan pelanggan maupun standar pelayanan merupakan ukuran.

Maka sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dasar, yaitu :

- a. Pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan dalam membuat keputusan menentukan pilihan sesuai dengan keinginan.
- b. Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan selalu mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya.
- c. Keinginan pelanggan, apa yang diinginkan harus mendapat respon dan perhatian, karena pelanggan menginginkan perhatian atas harga diri.
- d. Pelanggan menginginkan, diperlakukan dengan jujur, artinya adanya keperdulian yang ikhlas, tetapi mempertahankan standar professional yang tinggi dan makna apa yang dikatakan pemberi jasa.
- e. Pelanggan menginginkan, disambut dengan ramah tamah, penuh senyuman, penuh kasih sayang (bukan membagi rasa hangat dengan pelanggan)
- f. Keinginan pelanggan untuk diberitahu tentang kejadian sebelumnya, sehingga mereka merasa diakrabi dalam hubungan dengan pelanggan.

- g. Pelanggan menginginkan adanya rasa aman dan dilindungi haknya, aman dalam arti terhindar dari keputusan yang salah, sehingga perlu ada kepastian dalam penetapan harga.
- h. Pelanggan berkeinginan untuk dianggap orang penting.

Dalam hubungan dengan keinginan pelanggan diatas tersebut, dikatakan terjadi pelayanan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Stephen Robins (2001) mengemukakan kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan Masyarakat, merupakan sikap umum yang dimiliki oleh Masyarakat yang erat kaitannya dengan yang mereka rasakan dan yang mereka terima dalam melakukan sebuah Kegiatan. Apabila dilihat dari pendapat Robin tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang titik beratnya individu anggota masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh masyarakat (Anonim. 2008. “Kepuasan Kerja”).)

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut:

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang anda, pelayanan anda, dan pesaing.
 2. Mengukur dan meningkatkan kinerja anda.
 3. Mempergunakan kelebihan anda kedalam pemilihan pasar.
 4. Memanfaatkan kelemahan anda ke dalam peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
 5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
 6. Menunjukkan komitmen anda terhadap kualitas dan pelanggan anda
- Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk:

- Tingkat kepuasan pelanggan
- Kualitas pelayanan

II.2. Hipotesis

Diduga pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

II.3. Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa adalah seluruh unsur-unsur dalam organisasi pemerintah Desa yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Dusun dan Rukun Tetangga serta Rukun Warga.
2. Pelayanan pemerintah yang dimaksud yaitu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Kelarik.

Komponen pelayanan yang diberikan :

- a. Adanya kesederhanaan dalam pengurusan kepentingan dengan persyaratan yang mudah dipahami, prosedur yang tidak berbelit-belit, dan sarana yang lengkap.

- b. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika konsumen termasuk dalam konsumen kongkrit.
- c. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- d. Keamanan yaitu usaha memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan diri sendiri.
- e. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
- f. Kejelasan dan kepastian artinya mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- g. Efisiensi artinya persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

- h. Ekonomis artinya pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/ dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
 - i. Keadilan yang merata, dimana ruang lingkup pelayanan harus seluas mungkin dengan pembagian secara merata dan adil, pelayanan secara tertib, teratur, adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.
3. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal sebagai berikut:
- 1. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
 - 2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
 - 3. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Baik kepuasan pelanggan maupun standar pelayanan merupakan ukuran.

Maka sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dasar, yaitu :

- a. Pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan dalam membuat keputusan menentukan pilihan sesuai dengan keinginan.
- b. Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan selalu mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya.

- c. Keinginan pelanggan, apa yang diinginkan harus mendapat respond an perhatian, karena pelanggan menginginkan perhatian atas harga diri.
 - d. Pelanggan menginginkan, diperlakukan dengan jujur, artinya adanya keperdulian yang ikhlas, tetapi mempertahankan standar professional yang tinggi dan makna apa yang dikatakan pemberi jasa.
 - e. Pelanggan menginginkan, disambut dengan ramah tamah, penuh senyuman, penuh kasih sayang (bukan membagi rasa hangat dengan pelanggan)
 - f. Keinginan pelanggan untuk diberitahu tentang kejadian sebelumnya, sehingga mereka merasa diakrabi dalam hubungan dengan pelanggan.
 - g. Pelanggan menginginkan adanya rasa aman dan dilindungi haknya, aman dalam arti terhindar dari keputusan yang salah, sehingga perlu ada kepastian dalam penetapan harga.
 - h. Pelanggan berkeinginan untuk dianggap orang penting.
4. Penyelenggaraan adalah menyelenggaraan suatu kegiatan peraturan, keputusan dan lain-lain. Penyelenggaraan disini dimaksudkan dengan kemampuan kerja, khususnya dalam menyelenggaraan pelayanan pemerintah.
5. Masyarakat dalam hal ini adalah orang yang menerima pelayanan dari aparaturnya pemerintah Desa.

II.4. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Penelitian Studi Evaluasi tentang Pangaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Item Penilaian 4	Skala 5
<p>Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai tugas pokok suatu instansi yaitu dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.(Djaenuari : 1998).</p> <p>pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik (bila belummiliki standard) pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi standard (bagi yang sudah memiliki standard) mutlak di buatkan</p>	<p>Penyelenggaraan Kegiatan pelayanan Pemerintahan</p>	1. Kesederhanaan dalam Pengurusan	<p>a. Persyaratan yang mudah dipahami.</p> <p>b. Prosedur yang jelas dan mudah serta lancar dilalui.</p> <p>c. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan .</p>	Ordinal
		2.Keramahan	<p>a.memberikan senyuman, dan wajah yang manis.</p> <p>b.Kesabaran petugas pelayanan.</p> <p>c.Perhatian dan rasa persahabatan antara petugas dan pelanggan.</p>	Ordinal
		3.Keterbukaan	<p>a.Memberikan seluruh Informasi yang dibutuhkan masyarakat.</p> <p>b.informasi mengenai tata cara , persyaratan dan lain-lain.</p> <p>c. Penjelasan tentang proses pelayanan yang diberikan.</p>	Ordinal
		4.Keamanan	<p>a.Memberikan rasa aman dan bebas.</p> <p>b.keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.</p>	Ordinal

standard pelayanan sebagai alat ukur dalam menentukan apakah sudah sesuai dengan kriteria pelayanan prima		5.Mengerti apa yang diharapkan pelanggan	c.Kepastian hukum dari pelayanan a.Menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. b.Memberikan perhatian secara personal. c.Kecepatan dalam mengatasi masalah-masalah masyarakat.	Ordinal
		6.Kejelasan dan kepastian	a. Menjelaskan rincian Biaya b. Memberikan Penyelesaian layanan. c. Kejelasan Serta Kepastian dan prosedur pelayanan.	Ordinal
		7.Efisiensi.	a.Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan cepat. b.keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. c.Keakuratan Penanganan Pelayanan yang diberikan	Ordinal
		8.Ekonomis	a. Pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang wajar. b. Biaya yang murah dan wajar. c. Biaya yang dikeluarkan Sesuai dengan kemampuan	Ordinal
		9.Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan.	a. Tanpa Memandang setatus sosial b.Pemerataan pelayanan c. Perlakuan pelayanan secara adil	Ordinal
Sutopo (2006:26) Kepuasan didefinisikan	Kepuasan Masyarakat		1. Kebebasan menentukan pilihan yang diinginkan 2. Kesesuaian pelayanan	

<p>sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.</p>			<p>yang diberikan dengan keinginan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Apa yang diputuskan dan ditentukan aparat. 4. Manfaat dari keputusan yang dikeluarkan. 5. Respon dan perhatian dari aparat 6. Tingkat perhatian individu dari aparat desa. 7. Perlakuan jujur aparat desa 8. tingkat kejujuran 9. Sambutan aparat Desa saat memasuki kantor. 10. Keramah tamahan aparat desa. 11. Apa yang diberitahukan aparat desa atas apa yang terjadi sebelumnya. 12. Usaha aparat desa untuk memberitahukan apa yang terjadi sebelumnya. 13. Keamanan dan jaminan penyelesaian apa yang diurus. 14. Perlindungan atas hak-hak dalam memperoleh pelayanan. 15. Pelanggan merasa puas terhadap penghormatan yang diberikan aparat. 16. tanggapan aparat desa terhadap kepentingan bapak ibu. 	
---	--	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian Survey Deskriptif. Penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya yang terdapat pada saat penelitian sedang berlangsung yaitu dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Sesuai dengan perumusan Nazir (1998 : 63) yaitu mengemukakan bahwa metode Deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian suatu kelompok, suatu subjek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah penulis mengemukakan metode kualitatif maupun kuantitatif yaitu menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata dan angka-angka . Penulis berharap dengan mengemukakan metode ini apa yang penulis sajikan dapat merupakan hasil penelitian yang obyektif.

III.2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna, adapun alasan penetapan lokasi ini dilakukan karena untuk dapat melihat bagaimana penyelenggaraan pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan pemerintah di Desa Kelarik, yang merupakan Ibu Kota Kecamatan Bunguran Utara, namun ada indikasi belum maksimal dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah tentang pelayanan pemerintahan.

III.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek penelitian yang ada. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pemerintah oleh pemerintah Desa.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Guna mendapat data yang lebih lengkap maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Untuk jelasnya siapa saja populasi dan sampel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1: Daftar Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Masyarakat / yang pernah menerima pelayanan.

No	Jenis Populasi	Jumlah	
		Populasi	Sampel
1.	Masyarakat yang pernah mengurus Akta Kelahiran	61	14
2.	Masyakat Yang Pernah Mengurus KTP	153	33
3.	Masyarakat Yang Pernah Mengurus KK	134	30
4.	Masyarakat Yang Pernah Mengurus Surat Keterangan Jual Beli Tanah	84	18
5.	Masyarakat Yang Mengurus Pengantar Surat Nikah	20	5
Jumlah		452	100

Sumber: Data Olahan Tahun 2009

III.4. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik penarikan sampel penarikan sampel:

Adapun cara penarikan sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin,

$$\text{yaitu : } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{452}{1+452(0,1)^2}$$

$$= \frac{452}{4.53}$$

$$= 99.7792494 \text{ orang, digenapkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

III.5. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa keterangan yang diberikan responden, bersumber dari seluruh responden.

2. Data-data sekunder

Yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari lokasi penelitian dan telah ada pada pemerintahan Desa mengenai gambaran umum daerah penelitian, struktur organisasi pemerintahan Desa Kelarik dan lainnya.

III.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan pengumpulan data agar dapat ditafsirkan sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Observasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap responden, yaitu untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pelayanan pemerintah Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

2. Telaah Dokumen

Penulis mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang berhubungan langsung dengan penelitian ini, baik kepada perangkat Desa yang memberikan pelayanan.

3. Quisioner

Quisioner (angket) yaitu daftar pertanyaan berupa formulir yang diajukan secara tertulis. Dalam penelitian ini quisioner disusun dan diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Dengan alasan untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dari responden yang diperlukan oleh peneliti jumlah respondennya banyak, maka penulis akan memberikan quisioner kepada responden yang merupakan masyarakat Desa Kelarik dengan berdasarkan KK (Kepala Keluarga) yang merupakan orang yang pernah mendapat pelayanan Pemerintahan Desa di Desa

Kelarik, untuk menjawab beberapa alternatif pertanyaan dari pertanyaan yang telah dipersiapkan sesuai dengan keadaan saat itu

III.7. Teknik Pengujian Data

2. Uji Normalitas Data

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal probability plot. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalis.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi.

III.8. Tekhnis Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini, masing-masing variable akan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan system skor dengan skala 5 maksudnya

- menjawab point A diberi skor 5, artinya sangat baik
- menjawab point B diberi skor 4, artinya baik
- menjawab point C diberi skor 3, artinya cukup baik
- menjawab point D diberi skor 2, artinya kurang baik
- menjawab point E diberi skor 1, artinya sangat kurang baik

Setelah data dan bahan yang diperlukan sudah terkumpul, baik data primer maupun data skunder kemudian dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaannya. Selanjutnya dianalisis secara kualitatif, kemudian dilakukan analisis secara deskriptif dengan jalan menggambarkan dan menguraikan secara seksama hasil temuan-temuan penelitian secara jelas dan singkat.

Kemudian dibahas dengan menggunakan rumus Regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan masyarakat (masyarakat yang pernah mendapat pelayanan)

a = Konstanta

X = Pelayanan Desa

b = Koefisien Regresi

e = Faktor lain-lain / Epsilon

III.9. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan pengujian statistik uji regresi berganda untuk mengukur pelayanan Desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna . Untuk pengukurannya dengan rumus sebagai berikut :

Y = variabel dependent (Pelayanan Desa)

X = variabel Prediktor (kepuasan konsumen)

a, b = harga – harga konstanta

e = error

1. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen seperti pada hipotesis pertama. Pengujian secara bersama-sama ini dengan menggunakan uji F. Analisa uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Alpha (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dengan hipotesis dua sisi (2 tail).

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $p\ value > \alpha$ dikatakan tidak signifikan. Dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\ value < \alpha$, dikatakan signifikan. Hal ini berarti variabel Pelayanan Desa secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

2. Uji Parsial (Uji t)

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel Prediktor secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya koefisien determinasi (R^2) terhadap variabel bebas, syarat koefisien determinasi (R^2) dikatakan kuat atau lemah mendekati angka 1, maka berarti variasi perubahan variabel bebas dapat menjelaskan variasi perubahan variabel terikat, dan apabila (R^2) mendekati nol (0) maka berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serentak adalah lemah. (Hasan, 2006 : 118)

III.10. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Pengaruh Pelayanan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Tahun 2009.

[illegible]

BAB IV
GAMBARAN UMUM DESA KELARIK KECAMATAN BUNGURAN
UTARA KABUPATEN NATUNA

IV.1. Keadaan Desa Kelarik

IV.1.1. Sejarah Terbentuknya Desa Kelarik

Desa Kelarik merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Natuna yang tidak dapat dipisahkan dari sejarah Kabupaten Kepulauan Riau, karena sebelum berdiri sendiri sebagai daerah otonomi, Kabupaten Natuna merupakan bagian dan wilayah Kabupaten Kepulauan Riau. Berdasarkan Surat Keputusan Delegasi Republik Indonesia, Propinsi Sumatera Tengah tanggal 18 Mei 1956 menggabungkan diri ke dalam Wilayah Republik Indonesia, dan Kepulauan Riau diberi status Daerah Otonomi Tingkat II yang dikepalai Bupati sebagai kepala daerah.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka menurut Kepala Desa Kelarik Samsul Bahri, bahwa desa Kelarik yang masuk dalam wilayah Kabupaten Kepulauan Riau saat itu terbentuk secara resmi pada tahun 1913 dengan sebutan Kampung Kelarik Air Mali sedangkan sebutan Kepala Desa dulu disebut Datuk Kaya, dan pada tahun 1939 dengan sebutan kampong kelarik selahang sedangkan sebutan kepala Desa adalah penghulu, baru pada tahun 1956 disebut dengan desa Kelarik dengan sebutan kepala Desa. Namun secara turun temurun menurut Ajis Toha (90th) tetua masyarakat kelarik dan H.Ibrahim pemuka masyarakat desa Kelarik, bahwa masyarakat desa Kelarik sudah bermukim di pemukiman sekarang sebelum tahun 1913 dan bahkan jauh

sebelum Negara Kesatuan Republik Indonesia ini terbentuk sudah ada masyarakat yang bermukim di desa Kelarik.

Sebagaimana diungkapkan oleh Sugihen (1996:72) bahwa :

Desa mungkin merupakan bentuk pemukiman terpenting yang tertua mempunyai tatanan atau aturan hidup tersendiri di dalam menata kehidupan para pemukim. Desa juga merupakan konsentrasi penduduk di satu tempat yang mempunyai berbagai kemudahan yang memungkinkan kehidupan satu masyarakat dapat berlangsung.

Sejak dari tahun 1913 desa Kelarik sudah dipimpin oleh 8 (delapan) orang kepala desa, penghulu atau datuk kaya untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.1 : Nama Kepala Desa / Penghulu / Datuk Kaya di Desa Kelarik

No	Nama	Jabatan	Tahun
1	Datuk Kaya Muhammad Yasin	Datuk Kaya	1913 – 1927
2	Datuk kaya H. Muhammad Ise	Datuk Kaya	1927 – 1938
3	Muhammad Said	Penghulu	1939 – 1965
4	Wahab	Penghulu	1965 – 1986
5	H. Ismail	Kepala Desa	1986 – 2002
6	Tarmadi	Kepala Desa	2002 – 2007
7	Samsul Bahri	Kepala Desa	2007 – Sekarang

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

IV.2. Keadaan Geografis

Desa Kelarik adalah salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Kecamatan Bunguran Utara terdiri dari 8 (delapan) desa yaitu desa Kelarik, desa Kelarik Utara, desa

Kelarik Barat, desa Teluk Buatan, desa Kelarik Air Mali, desa Belakang Gunung, desa Gunung Durian dan desa Seluan Barat.

Desa Kelarik merupakan desa yang terletak di Bagian tengah-tengah dari Kecamatan Bunguran utara, secara administratif desa Kelarik terdiri dari 2 (dua) dusun, 2 (dua) RW dan 10 (sepuluh) RT. Adapun batas-batas desa Kelarik sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan desa Kelarik Air Mali
- Sebelah selatan berbatasan dengan desa Kelurahan Sedanau
- Sebelah barat berbatasan dengan Laut
- Sebelah timur berbatasan dengan Gunung Durian

Letak geografis desa Kelarik memang sangat Strategis dan menguntungkan karena berada ditengah-tengah Kecamatan bunguran Utara dan dihapit oleh seluruh desa yang ada dikecamatan bunguran utara. Sehingga secara Geografis daerah ini bisa menjadi pusat Ekonomi dari masyarakat Kecamatan Bunguran Utara ditambah lagi dengan jumlah penduduk dan sumber daya manusia yang lebih banyak dibandingkan dengan desa yang lain yang ada dikecamatan Bunguran Utara. Dengan Struktur Daerah dataran dan memiliki gunung yang disebut dengan gunung durian, memiliki dua sungai yaitu sungai Muara Kuala dan sungai Selahang, juga memiliki tiga pantai yaitu pantai selahang, pantai tanjung Badai dan teluk sangki.

Desa Kelarik mempunyai luas wilayah $60,4 \text{ km}^2$, Akses untuk menuju ke desa kelarik Untuk sekarang ini masih terbilang sulit karena harus menggunakan Speed Boat atau pun Pompong (Motor Laut) dari Ibukota Kabupaten, sebenarnya Desa Kelarik satu daratan dengan Ibukota Kabupaten Natuna tetapi karena pasilitas jalan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah belum selesai-selesai makanya harus melalui jalan laut dengan menggunakan Pompong atau Speed Boat. Akses jalan yang Ingin dibangun pemerintah daerah sudah empat tahun dirintis pengerjaannya, tetapi sampai sekarang jalan yang diimpikan oleh masyarakat Kecamatan Bunguran Utara belum selesai-selesai pada hal jalan ini sangat membantu mengeluarkan masyarakat Bunguran Utara Keluar dari keterisolir dan ketertinggalan. Jarak dari desa ke pusat pemerintah Kecamatan hanya 2 km dengan waktu tempuh 10 menit dan ke pusat pemerintahan Kabupaten 70 km sedangkan ke Propinsi 500 km^2 .

Iklim di Desa Kelarik sangat dipengaruhi oleh perubahan arah angin, penduduk desa Kelarik mengelompokkan musim menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu musim selatan (Maret – Juli), musim barat (September – Nopember), musim utara (Nopember – Maret), dan musim timur (Juli – September). Dari keempat musim tersebut hanya pada musim utara dan Musim Barat yang sangat menyulitkan kehidupan penduduk desa Kelarik, karena pada musim ini selain ombak laut yang sangat tinggi hingga 5 (lima) meter juga hujan disertai angin kencang. Musim hujan sepanjang tahun sekitar 5 (lima) bulan dan musim ombak dan gelombang besar selama 4 (empat) bulan.

IV.1.3. Keadaan Penduduk

Karena desa Kelarik berada pada posisi paling tengah dan secara geografis sangat menguntungkan maka jumlah penduduk yang berdomisili disini lumayan banyak. Jumlah penduduk yang lumayan ini sebenarnya lebih banyak dari sekarang karena adanya pemekaran dan perpindahan penduduk Desa yang terus menerus maka jumlah pendudukpun berkurang.

Pemekaran yang terus terjadi ini akibat dari otonomi daerah yang memberikan peluang yang besar untuk masyarakat memekarkan Desa. Desa yang awalnya masuk dalam kawasan desa Kelarik dan memekarkan diri diantaranya desa Kelarik Air Mali dan desa Gunung Durian. Sedangkan perpindahan penduduk ini terjadi akibat ekonomi banyak yang pindah ke Ibu Kota Kabupaten karena lebih menjamin untuk meningkatkan kesejahteraan. Sehingga banyak penduduk yang bekerja di luar desa dan menetap di Ibu Kota Kabupaten tersebut, sedangkan Untuk Masyarakat yang masuk kedesa kelarik lumayan banyak sehingga seimbang antara yang pindah dengan yang masuk. Selain itu ada juga penduduk yang pindah mengikuti anak-anaknya yang sudah menikah dengan penduduk desa lain karena anaknya dianggap sebagai tulang punggung keluarga.

Adapun jumlah penduduk desa Kelarik adalah 848 jiwa yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki berjumlah 445 jiwa dan jenis kelamin perempuan berjumlah 403, dengan kepala keluarga berjumlah 234. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk desa Kelarik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2 : Jumlah Penduduk Desa Kelarik Menurut Jenis Kelamin dan Kepala Keluarga Tahun 2009

Jenis Kelamin			Jumlah Kepala Keluarga
Laki – Laki	Perempuan	Jumlah (Jiwa)	
445	403	848	234

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

Kemudian bila dilihat jumlah penduduk desa Kelarik berdasarkan kelompok umur, yang terbesar adalah kelompok umur 0 – 4 tahun yaitu 16,55 persen, dan yang terbesar kedua adalah kelompok umur 25-29 tahun yaitu 12,14 persen. untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk desa Kelarik menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.3 : Jumlah Penduduk Desa Kelarik Menurut Kelompok Umur Tahun 2009

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah (Jiwa)	Persentase
		Laki – Laki	Perempuan		
1	2	3	4	5	6
1	0 - 4	48	59	107	12,61%
2	5 - 9	41	41	82	9,66%
3	10 - 14	40	35	75	8,84%
4	15 - 19	42	33	75	8,84%
5	20 - 24	45	41	86	10,14%
6	25 - 29	54	49	103	12,14%
7	30 - 34	37	26	63	7,42%
8	35 - 39	32	33	65	7,66%
9	40 - 44	32	24	56	6,60%
10	45 - 49	14	16	30	3,53%
11	50 - 54	18	17	35	4,12%
12	55 - 59	17	11	28	3,30%
13	60 - 64	14	12	26	3,06%
14	65 - 69	7	1	8	0,93%
1	2	3	4	5	6
15	70 - 74	-	2	2	0,41%

16	> 75	2	5	7	0,82%
	Jumlah	445	403	848	100,00%

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

IV.1.4. Keadaan Mata Pencaharian Penduduk

Mata pencaharian atau jenis pekerjaan penduduk yang ada di desa Kelarik adalah sebagai petani sebanyak 114 jiwa, kemudian nelayan sebanyak 65 jiwa, selanjutnya karyawan swasta sebanyak 58, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 21 jiwa, honorer sebanyak 20 jiwa, pedagang sebanyak 6 jiwa, tukang kayu sebanyak 2 jiwa, pensiunan sebanyak 1 jiwa dan pencaharian lainnya sebanyak 6 jiwa, untuk lebih jelasnya mengenai keadaan mata pencaharian penduduk desa Kelarik dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.4 : Keadaan Mata Pencaharian Penduduk Desa Kelarik

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Persentase
1	Pedagang	6	2,04%
2	Petani	114	38,90%
3	Nelayan	65	22,18%
4	Tukang Kayu	2	0,68
5	Pegawai Negeri Sipil	21	7,16%
6	Honorer	20	6,82%
7	Karyawan Swasta	58	19,79%
8	Pensiunan Pegawai Negeri Sipil	1	0,34%
9	Lain-lain	6	2,04%
	Jumlah	293	100,00%

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

Dari data diatas menggambarkan bahwa mata pencaharian utama di desa Kelarik adalah petani yakni 38,90 persen. Petani di desa kelarik dapat dikategorikan pertanian pada lahan tanaman pangan dan perkebunan, pertanian pada lahan tanaman pangan sebagai pemenuhan kehidupan sehari-hari penduduk. Sedangkan perkebunan yaitu kelapa (kopra) dan cengkeh sebagai sumber kehidupan penduduk yang bermata pencaharian petani.

Mata pencaharian penduduk yang terbesar kedua nelayan yakni 22,18 persen yang bersumber pada perikanan tangkap dengan produksi yang utama adalah ikan tongkol, dijual dalam kondisi mati atau segar (ikan mati), dan ikan karang (sunu dan kerapu) yang dijual dalam keadaan hidup (ikan hidup). Kemudian mata pencaharian penduduk desa Kelarik yang lainnya adalah karyawan swasta yakni 19,79 persen yaitu usaha tambang batu, pasir, dan pengolahan kopra menjadi minyak kelapa. Kemudian penduduk yang bermata pencaharian sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 7,16 persen yang sebagian adalah tenaga pendidik (guru) dan pegawai kantor camat serta desa, Kemudian bermata pencaharian honorer 6,82 persen sebagian sebagai tenaga guru dan pegawai kantor camat dan desa.

Selanjutnya mata pencaharian penduduk lain-lain adalah tukang urut, dukun kampung sebesar 2,04 persen, Kemudian mata pencaharian pedagang 2,04 persen adalah sebagai pedagang mempunyai toko dan pedagang kelontong, Kemudian mata pencaharian sebagai tukang kayu 0,68 persen yaitu sebagai pembuat papan untuk peralatan rumah dll. Sedangkan pensiunan Pegawai Negeri Sipil sebesar 0,34 persen yaitu pensiunan dari kepala Sekolah Dasar.

V.1.5. Keadaan Pendidikan Penduduk

Berhasil atau tidaknya pembangunan suatu daerah banyak diperengaruhi oleh tingkat pendidikan penduduknya. Semakin maju pendidikan berarti akan membawa berbagai pengaruh positif bagi masa depan berbagai bidang kehidupan. Demikian pentingnya peranan pendidikan, tidaklah mengherankan kalau pendidikan senantiasa banyak mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun masyarakat. Perkembangan di bidang pendidikan di desa Kelarik mengalami kenaikan dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya, hal ini dapat terlihat melalui indikator-indikator kuantitas dan kualitas lembaga pendidikan, jumlah guru, murid dan tingkat partisipasi sekolah dari tahun ke tahun.

Keberadaan sarana pendidikan sangat diperlukan di dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, di desa Kelarik terdapat 1 buah SD dan Satu Buah SMP. Untuk Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) telah ada 2 buah, Satu buah masih menggunakan gedung sementara yaitu rumah mantan Kepala Desa dan satu buah lagi sudah menggunakan gedung permanen. Sedangkan untuk SLTA ada satu buah, di sisi lain keterbatasan guru dan sarana penunjang lainnya masih merupakan masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat desa Kelarik untuk meningkatkan pendidikan, bagi mereka yang akan melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi mereka harus ke kota Ranai maupun kota lainnya untuk melanjutkan keperguruan tinggi.

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dicapai, maka sebagian besar yaitu 307 jiwa hanya tamat SD. Selanjutnya tamat SLTP 79 jiwa, tamat SLTA 79 jiwa, tamat akademi 10 jiwa, tamat perguruan tinggi 5 jiwa, belum sekolah 212 jiwa dan tidak tamat SD 156 jiwa, untuk lebih jelasnya mengenai keadaan pendidikan penduduk desa Kelarik dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.5 : Keadaan Pendidikan Penduduk Desa Kelarik

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Belum Sekolah	212	25%
2	Tidak Tamat SD	156	18.39%
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
3	Tamat SD	307	36.20%
4	Tamat SLTP	79	9.31%
5	Tamat SLTA	79	9.31%
6	Tamat Akademi	10	1.17%
7	Tamat Perguruan Tinggi	5	0.58%
	Jumlah	848	100,00%

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

Dari data diatas terlihat masih kurangnya penduduk desa Kelarik yang lulus dari SLTP, SLTA, Akademi dan Perguruan Tinggi sedangkan jumlah penduduk yang hanya tamat Sekolah Dasar sangat besar jumlahnya yaitu 307 jiwa dan penduduk yang tidak tamat Sekolah Dasar juga besar jumlahnya yaitu 156 jiwa.

IV.1.6. Agama dan Etnis Penduduk

Jika dilihat berdasarkan agama, Islam merupakan agama yang dianut oleh seluruh penduduk desa Kelarik, maka sarana ibadah yang tersedia adalah sarana

ibadah yang hanya untuk umat Islam yaitu mesjid yang terletak di Dusun I dan Dusun II, serta surau yang terletak di RT 04 / Dusun I. Untuk lebih jelasnya mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.6 : Jumlah Penduduk Menurut Agama di Desa Kelarik

No	A g a m a	J u m l a h
1	Islam	814
2	Khatolik	-
3	Protestan	1
4	Hindu	-
5	Budha	33
	Jumlah	848

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

Adapun sarana peribadatan yang ada di desa Kelarik dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.7 : Jumlah Sarana Peribadatan di Desa Kelarik

No	A g a m a	J u m l a h
1	Masjid	1
2	Surau	1
	Jumlah	2

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

Dari kedua tabel diatas (tabel IV.6 dan tabel IV.7) dapat dilihat bahwa faktor yang menyebabkan seluruh penduduk desa Kelarik memeluk agama Islam karena penduduk desa Kelarik mayoritas beretnik Melayu yang sering diidentikkan dengan Islam. Hal itu tercermin dari ungkapan orang-orang tua tokoh Melayu yang berbunyi

“orang Melayu adalah orang yang beragama Islam, berbahasa Melayu, dan beradat-istiadat Melayu”. Namun etnik yang ada di desa Kelarik tidak semata hanya beretnik Melayu, tetapi sebagian kecil ada juga dari etnik Tionghua (Keturunan Cina), Jawa, Bugis dan Batak.

IV.2. Gambaran Umum Organisasi Pemerintah Desa

IV.2.1. Sejarah Singkat Organisasi Pemerintah Desa Kelarik.

Organisasi Pemerintah Desa termasuk salah satu berbentuk Organisasi Sosial adalah jaringan dari intraksi sosial yang terorganisasi, atau merupakan suatu tindakan yang tertata melalui aktivitas sosial yang terkait satu sama lainnya, susunan kerja suatu masyarakat atau juga aspek kerja sama yang mendasar yang menggerakkan tingkah laku para individual pada tujuan social dan ekonomi tertentu.

Setiap organisasi pemerintah desa tentunya mempunyai seorang pemimpin yang dikepalai oleh seorang kepala desa. Di desa kelarik dalam hal penempatan kepala desa dilakukan dengan pemilihan secara langsung oleh masyarakat setempat, hal ini dilakukan dari dahulu sampai saat ini. Sejak dari tahun 1913 desa Kelarik sudah dipimpin oleh 8 (delapan) orang kepala desa, penghulu atau datuk kaya untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.8 : Nama Kepala Desa / Penghulu / Datuk Kaya di Desa Kelarik

No	Nama	Jabatan	Tahun
1	Datuk Kaya Muhammad Yasin	Datuk Kaya	1913 – 1927
2	Datuk kaya H. Muhammad Ise	Datuk Kaya	1927 – 1938
3	Muhammad Said	Penghulu	1939 – 1965
4	Wahab	Penghulu	1955 – 1986

5	H.Ismail	Kepala Desa	1956 – 2003
6	Tarmadi	Kepala Desa	2003 – 2008
7	Samsul Bahri	Kepala Desa	2008 – Sekarang

Sumber : Kantor Kepala Desa Kelarik, 2009

IV.2.2. Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Kelarik

Pada dasarnya Pemerintah Desa Kelarik dalam pembagian tugas dan fungsinya di Desa Kelarik masih sama dengan standart yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Natuna atau tanpa adanya suatu perbedaan substansi mengenai pembagian tugas dan fungsi tersebut.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 27 Tahun 2008 Tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa, dan Perangkat Desa. Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya yang terdiri unsur pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. Adapun yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Kepala Desa

Kepala Desa berkedudukan sebagai pimpinan Pemerintah Desa sejajar dan bermitra kerja dengan BPD.

1. Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa mempunyai wewenang :
 - a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
 - b. Mengajukan rancangan peraturan desa.
 - c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD.
 - d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
 - e. Membina Kehidupan Masyarakat Desa.

- f. Membina Perekonomian Desa.
 - g. Mengkordinasikan pembangunan Desa secara Partisipatif.
 - h. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.
3. dalam melaksanakan tugas dan wewenang, kepala Desa mempunyai Kewajiban:
- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - b. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat.
 - c. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat.
 - d. Melaksanakan kehidupan demokrasi.
 - e. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
 - f. Menjamin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintah desa.
 - g. Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan Perundang-Undangan .
 - h. Menyelenggarakan administrasi pemerintah desa dengan yang baik.
 - j. Melaksanakan dan bertanggung jawabkan pengelolaan keuangan desa.
 - k. Melaksanakan urusan menjadi kewenangan desa.
 - l. Mendamaikan perselisihan masyarakat didesa.
 - m. Mengembangkan pendapatan masyarakat desa.
 - n. Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat-istiadat.
 - o. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
 - p. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan kelestarian lingkungan hidup.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas, wewenang dan kewajibannya.

1. Sekretaris Desa mempunyai tugas menyelenggarakan Tata Usaha dan menjalankan administrasi Keuangan Desa serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh Satuan Organisasi Pemerintah Desa.
2. Untuk menyelenggarakan tugas Sekretaris Desa mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan Surat menyurat dan kearsipan;
 - b. Pelaksanaan dan Rencana dan Pelaporan Kegiatan Pemerintah Desa;
 - c. Pelaksanaan Urusan Perlengkapan dan Rumah Tangga Pemerintah Desa;
 - d. Pelaksanaan Urusan Keuangan Desa;
 - e. Penyusunan Rancangan Peraturan Desa, Keputusan Kepala Desa dan Ketentuan Peraturan Desa yang lain;

c. Kepala Urusan

Kepala urusan merupakan unsur pelaksana teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa, berkedudukan sebagai bawahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Jumlah Kepala Urusan dapat ditetapkan sesuai dengan volume kerja dan kemampuan Keuangan Desa.

1. Kepala Urusan Pemerintahan

Kepala Urusan Pemerintahan adalah unsur pelaksana teknis lapangan yang membantu tugas Kepala Desa dibidang Pemerintahan Desa.

- a. Kaur Pemerintahan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban desa melaksanakan administrasi penduduk, Administrasi pertanahan dan pembinaan social politik.
- b. Untuk menyelenggarakan tugasnya, Kaur Pemerintahan mempunyai fungsi.
 1. Penyusunan rencana dan pelaksana ketentraman dan ketertiban desa
 2. Penyusunan rencana dan pelaksanaan administrasi penduduk
 3. Penyusunan rencana dan pelaksana administrasi pertanahan
 4. Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan pembinaan sosial politik
 5. Pelaporan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan

2. Kepala Urusan Pembangunan

Kepala Urusan Pembangunan adalah Unsur pelaksana teknis Lapangan yang membantu Tugas Kepala Desa dalam Bidang Pembangunan Desa.

- c. Kaur Pembangunan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pembangunan desa, pengelolaan sarana dan prasarana perekonomian desa.
- d. Untuk menyelenggarakan tuganya, kaur pembangunan mempunyai fungsi
 1. Perencanaan dan pelaksanaan Program Pembangunan Desa
 2. Pembangunan kegiatan serta pembangunan sarana, prasarana kebersihan dan lingkungan hidup
 3. Pendataan, pengolahan dan peningkatan tanah-tanah milik desa
 4. Peningkatan dan pengembangan sumber-sumber Pendapatan Desa
 5. Pelaporan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan desa.

3. Kepala Urusan Umum

Kepala urusan umum adalah unsur pelaksanaan Teknis Lapangan yang membantu tugas Kepala Desa di kemasyarakatan.

- e. Kaur Umum mempunyai tugas merencanakan, dan mengevaluasi pelaksanaan serta menyusun laporan di bidang kemasyarakatan.
- f. Untuk menyelenggarakan tugasnya, kaur umum mempunyai fungsi :
 - 1. Menyusun program dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta mengumpulkan bahan dan menyelenggarakan pengadministrasian di bidang kesejahteraan sosial.
 - 2. Menyusun program dan melakukan pembinaan dalam bidang Keagamaan, Budaya dan adat istiadat, Keluarga Berencana, Kesehatan, dan Pendidikan Masyarakat.
 - 3. Menyusun program dan pelaksanaan kegiatan pembinaan di bidang Pemuda, Olahraga dan wanita.
 - 4. Melakukan kegiatan pencatatan mengenai penghasilan Kepala Desa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
 - 5. Melakukan kegiatan administrasi Keuangan Desa.

d. Kepala Dusun

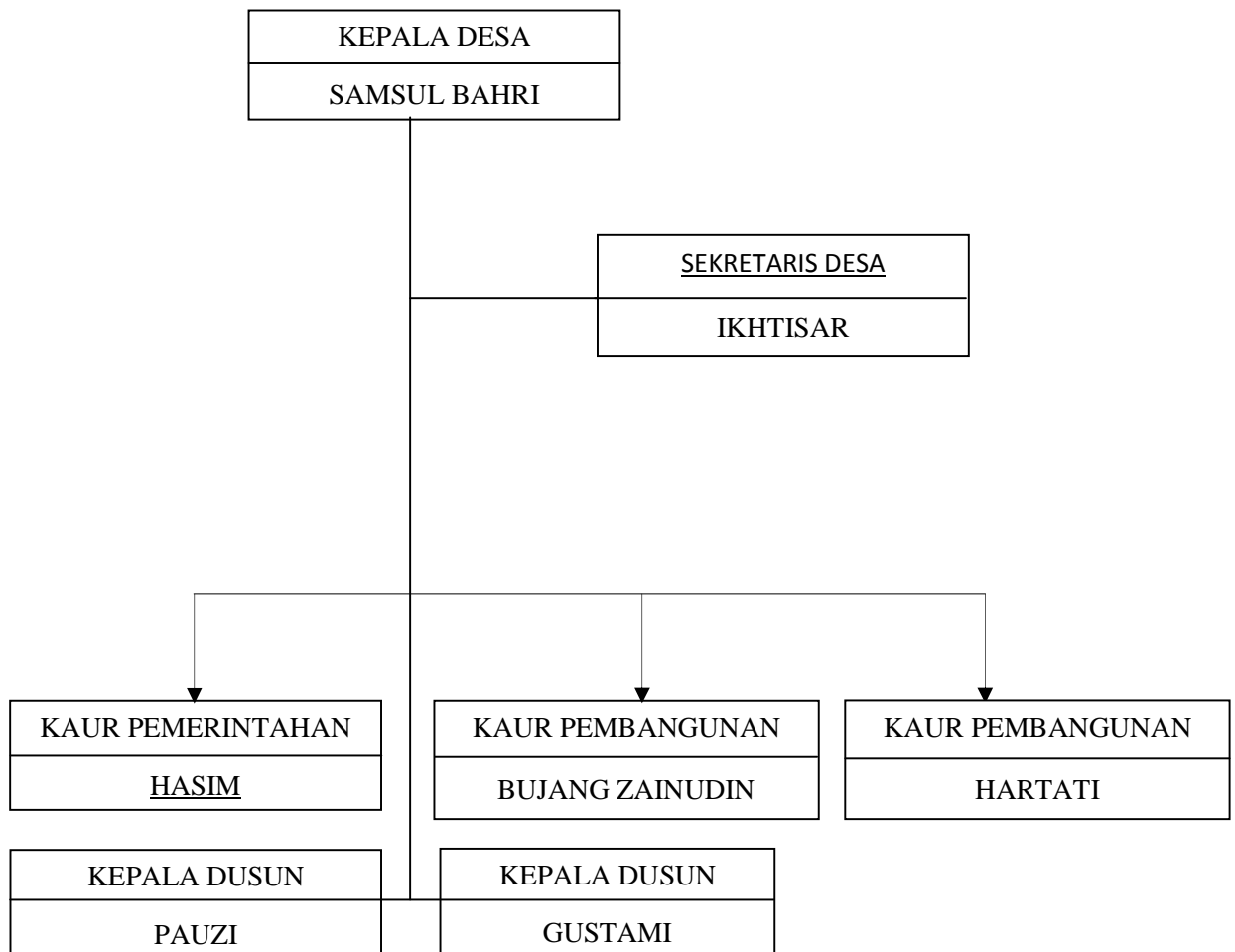
Kepala Dusun merupakan unsur kewilayahan Desa, sebagai pembantu Kepala Desa di Lingkungan Kerja Pelaksana Pemerintahan Desa dengan kedudukan sebagai bawahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

- 1. Kepala Dusun mempunyai tugas :
 - a. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas kegiatan Kepala Desa di wilayah kerjanya.
 - b. Melaksanakan tugas kegiatan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta membina ketentraman dan ketertiban di wilayah kerjanya.
 - c. Melaksanakan Peraturan Desa di wilayah kerjanya.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

V.2.3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kelarik.

Gambar IV.1

**STRUKTUR ORGANISASI
PEMERINTAH DESA KELARIK**



Sumber : Kantor Desa Kelarik, 2009

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1. Identitas Responden

Sebelum dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden guna mendapatkan informasi yang akurat dalam menganalisa data yang akhirnya dapat dipertanggung jawabkan keberadaannya. Adapun identitas responden yang diidentifikasi sebagai berikut :

V.1.1. Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan yang pernah dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang.

Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian, daya pikir dan wawasan yang dimilikinya. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan dari responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1 : Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang pernah menerima pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Tidak Tamat SD	15	15 %
2.	Tamat SD	40	40 %
3.	Tamat SLTP	23	23 %
4.	Tamat SLTA	14	14 %
5.	Tamat Akademi	5	5 %
6.	Tamat Perguruan Tinggi	3	3%
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden untuk masyarakat yang mempunyai hak pilih sebagian besar tamat SD yaitu sebanyak 40 orang atau 40 %, untuk responden yang tamat SLTP sebanyak 23 orang atau 23%, selanjutnya responden yang tamat SLTA sebanyak 14 orang atau 14 %,dan tamat Akademi sebanyak 5 orang atau 5%, sedangkan responden yang tidak tamat SD sebanyak 15 orang atau 15%.

Dari semua data tabel diatas terlihat bahwa responden dalam penelitian ini yang terbanyak adalah tamatan SD. Dengan demikian semakin baiknya tingkat pendidikan responden, diharapkan jawaban-jawaban yang diberikan akan lebih rasional dan objektif.

V.1.2. Tingkat Umur

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan berfikir seseorang dan juga menentukan pengalaman kerja seseorang dalam menentukan hal apa yang semestinya

dilakukan dalam hidupnya, semakin dewasa seseorang maka pikiran dan tindakannya cenderung pula dapat dipertanggungjawabkan. Untuk lebih jelasnya tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2 : Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang pernah menerima pelayanan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	17 – 25	27	27 %
2.	26 – 35	45	45 %
3.	36 – 49	26	26 %
4.	> 50	2	14 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden untuk masyarakat yang mempunyai hak pilih berumur 26 – 35 tahun yaitu berjumlah 45 orang atau 45 %, selanjutnya responden terbesar kedua berumur 17 – 25 tahun yaitu berjumlah 27 orang atau 27 %, kemudian responden yang berumur 36 – 49 tahun sebanyak 26 orang atau 26 % dan responden yang berumur 50 tahun keatas berjumlah 2 orang atau 2 %.

Dari data tabel diatas terlihat kelompok responden tersebut sudah dikatakan dewasa dalam menentukan suatu keputusan sehingga dalam mengambil keputusan responden tidak lagi mudah dipengaruhi orang lain dan secara kejiwaan mempunyai kematangan emosi sehingga setiap informasi yang diperoleh dari mereka lebih objektif untuk dapat menggambarkan keadaan berdasarkan fakta yang sebenarnya di lapangan.

V.1.3. Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden tentang jenis pekerjaannya, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 : Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang Pernah Menerima pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Persentase
1	Pedagang	4	4%
2	Petani	40	40%
3	Nelayan	31	31%
4	Tukang Kayu	3	3%
5	Pegawai Negeri Sipil	9	9%
6	Honorir	7	7%
7	Karyawan Swasta	6	6%
8	Pensiunan Pegawai Negeri Sipil	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan, 2009

Dari data tabel diatas menggambarkan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden masyarakat yang pernah menerima pelayanan adalah petani yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, untuk jenis pekerjaan terbesar kedua adalah nelayan yaitu sebanyak 31 orang atau 31%, kemudian jenis pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil berjumlah 9 orang atau 9 %, jenis pekerjaan sebagai honorir berjumlah 7 orang atau 7 %, jenis pekerjaan sebagai karyawan Swasta berjumlah 6 orang atau 6 %, jenis

pekerjaan sebagai pedagang berjumlah 4 orang atau 4 %, dan terakhir jenis pekerjaan sebagai tukang kayu berjumlah 3 orang atau 3 %.

V.2. Penyelenggaraan Kegiatan Pelayananan Desa

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yaitu tentang Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Salah satu tugas pokok dari pada pemerintahan desa adalah penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kelangsungan dalam member nilai tambah bagi masyarakat yang mendapatkan jasa pelayanan kantor Desa.

Bagi masyarakat itu sendiri pelayanan merupakan suatu hal yang wajar jika rasanya tuntutan terhadap kebutuhan dan pelayanan yang baik yang diberikan oleh kantor desa kelarik. Dengan demikian kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi kantor desa kelarik untuk meningkatkan nilai tambah tersendiri. Misalnya saja pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian kantor desa kelarik sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan pemerintahan agar selalu mempersiapkan diri agar dapat mempertahankan konsumen yaitu masyarakat dengan Sembilan Indikator kualitas pelayanan *kesederhanaan, keramahan, keterbukaan, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kejelasan dan kepastian, efisiensi, ekonomis, mendapatkan perlakuan yang sama.*

V.2.1. Kesederhanaan Dalam Pengurusan

Pada kantor Desa kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya kesederhanaan dalam pengurusan yaitu bahwa tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat dan sarana prasarana yang lengkap. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai persyaratan yang mudah, prosedur yang jelas dan mudah dilalui serta kelengkapan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator kesederhanaan dalam pengurusan yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.4. Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Yang Mudah Dipahami

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Mudah	5	5%
Mudah	12	12%

Cukup	58	58%
Tidak Mudah	24	24%
Sangat Tidak Mudah	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap persyaratan yang mudah dipahami adalah sangat mudah 5 responden atau 5%. 12 responden atau 12% menyatakan mudah, 58 responden atau 58% menyatakan cukup, 24 responden atau 24% menyatakan tidak mudah, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak mudah persyarat dalam pengurusan KTP, KK, AKTA dll. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan dalam pengurusan “**Cukup**” atau cukup mudah dipahami.

V.5. Tanggapan Responden Tentang Prosedur Yang Jelas Dan Mudah Dilalui

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Jelas	4	4%
Jelas	62	62%
Cukup	28	28%
Tidak Jelas	6	6%
Sangat Tidak Jelas	0	0%
Jumlah	100	4

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap prosedur yang jelas dan mudah dilalui adalah sangat Jelas 4 responden atau 4%. 62 responden atau 62% menyatakan jelas, 28 responden atau 28% menyatakan cukup, 6 responden atau 6% menyatakan tidak tidak jelas. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pengurusan KTP, KK, AKTA,dll “**Jelas**” atau jelas prosedur yang harus dilalui.

V.6. Tanggapan Responden Tentang Kelengkapan Sarana Dan Prasarana pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	17	17%
Baik	58	58%
Cukup	13	13%
Tidak Baik	12	12%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana adalah sangat Baik 17 responden atau 17%. 58 responden atau 58% menyatakan Baik, 13 responden atau 13% menyatakan cukup, 12 responden atau 12% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana prasarana pelayanan “**Baik**” atau baik kelengkapan sarana dan prasarananya.

V.2.2. Keramahan

Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika konsumen termasuk dalam konsumen kongkrit. Untuk memudahkan aparat desa dalam melakukan hubungan dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat maka dibutuhkan suatu kondisi yang menyenangkan misalnya dengan wajah yang manis, dengan kesabaran dan dengan perhatian karena manusia yang bersifat unik dimana mereka memiliki perasaan dan emosi yang tidak semua pelanggan menerima pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator keramahan meliputi memberikan senyuman dan wajah yang manis, kesabaran aparat desa, keramahan dan rasa persahabatan. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.7. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Senyuman, Dan Wajah Yang Manis

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	6	6%
Memuaskan	37	37%
Cukup	32	32%
Tidak Memuaskan	23	23%
Sangat Tidak Memuaskan	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.7 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap senyuman dan wajah yang manis adalah sangat memuaskan 6 responden atau 6%. 37 responden atau 37% menyatakan memuaskan, 32 responden atau 32% menyatakan cukup, 23 responden atau 23% menyatakan tidak memuaskan, dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan senyuman dan wajah manis aparat desa **“Memuaskan”** atau memuaskan dalam memberikan senyuman dalam pelayanannya.

V.8. Tanggapan Responden Tentang Kesabaran Petugas Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	5	5%
Memuaskan	26	26%
Cukup	39	39%
Tidak Memuaskan	30	30%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.8 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kesabaran petugas pelayanan adalah sangat memuaskan 5 responden atau 5%. 26 responden atau 26% menyatakan memuaskan, 39 responden atau 39% menyatakan cukup, 30 responden atau 30% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesabaran petugas pelayanan “**Cukup**” atau cukup sabar dalam menghadapi masyarakat.

V.9. Tanggapan Responden Tentang Perhatian Dan Rasa Persahabatan Antara Petugas Dan Pelanggan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	10	10%
Memuaskan	46	46%
Cukup	34	34%
Tidak Memuaskan	10	10%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.9 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap perhatian dan rasa persahabatan adalah sangat memuaskan 10 responden atau 10%. 46 responden atau 46% menyatakan memuaskan, 34 responden atau 34% menyatakan cukup, 10 responden atau 10% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan

tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa perhatian dan rasa persahabatan“**Memuaskan**” atau memuaskan dalam memberikan perhatian dan rasa persahabatan.

V.2.3. Keterbukaan

Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Pada umumnya masyarakat selalu ingin mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan sehingga tidak ada keraguan dari pada pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator keterbukaan meliputi memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan, informasi tata cara persyaratan dan lain-lain, dan penjelasan tentang proses pelayanan yang diberikan. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator keterbukaan dalam pengurusan yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.10. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Seluruh Informasi Yang Dibutuhkan Masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
---------------------	------------------	------------

Sangat Memuaskan	11	11%
Memuaskan	38	38%
Cukup	42	42%
Tidak Memuaskan	7	7%
Sangat Tidak Memuaskan	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.10 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan adalah sangat memuaskan 11 responden atau 11%. 38 responden atau 38% menyatakan memuaskan, 42 responden atau 42% menyatakan cukup, 7 responden atau 7% menyatakan tidak memuaskan, dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan masyarakat **“Cukup”** atau cukup memuaskan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

V.11. Tanggapan Responden Tentang Informasi Mengenai Tata Cara Persyaratan Dan Lain-Lain

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	persentasi
Sangat Baik	4	4%
Baik	45	45%
Cukup	37	37%
Tidak Baik	14	14%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.11 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan informasi tentang tata cara dan persyaratan dan lain-lain adalah sangat Baik 4 responden atau 4%. 45 responden atau 45% menyatakan Baik, 37 responden atau 37% menyatakan cukup, 14 responden atau 14% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan

responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai tata cara dan persyaratan adalah “**Baik**” atau baik informasi tentang tata cara persyaratan dan lain-lain.

V.12. Tanggapan Responden Tentang Informasi Penjelasan Tentang Proses Pelayanan Yang Diberikan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	persentasi
Sangat Memuaskan	5	5%
Memuaskan	43	43%
Cukup	42	42%
Tidak Memuaskan	10	10%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.12 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap penjelasan tentang proses pelayanan yang diberikan adalah sangat memuaskan 5 responden atau 5%. 43 responden atau 43% menyatakan memuaskan, 42 responden atau 42% menyatakan cukup, 10 responden atau 10% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa penjelasan tentang proses pelayanan yang diberikan “**Memuaskan**” atau memuaskan dalam memberikan penjelasan tentang proses pelayanan yang diberikan.

V.2.4. Keamanan

Keamanan yaitu usaha memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan diri sendiri. Masyarakat

menginginkan adanya keamanan dalam menerima pelayanan yang diberikan. Lazimnya sebagai manusia pasti membutuhkan keamanan dari pada pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator keamanan meliputi memberikan rasa aman dan bebas, keamanan fisik, finansial dan kepercayaan diri sendiri serta kepastian hukum dari pelayanan yang diberikan. informasi tata cara persyaratan dan lain-lain. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator keterbukaan dalam pengurusan yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.13. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Rasa Aman Dan Bebas.

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	3	3%
Baik	53	53%
Cukup	42	42%
Tidak Baik	2	2%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.13 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang memberikan rasa aman dan bebas adalah sangat Baik 3 responden atau 3%. 53 responden atau 53% menyatakan Baik, 42 responden atau 42% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas

maka dapat disimpulkan tentang memberikan rasa aman dan bebas oleh aparat desa adalah **“Baik”** atau baik dalam memberikan rasa aman dan bebas.

V.14. Tanggapan Responden Tentang Keamanan Fisik, Finansial Dan Kepercayaan Pada Diri Sendiri.

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	8	8%
Baik	23	23%
Cukup	55	55%
Tidak Baik	14	14%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.14 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri adalah sangat Baik 8 responden atau 8%. 23 responden atau 23% menyatakan Baik, 55 responden atau 55% menyatakan cukup, 14 responden atau 14% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri adalah **“Cukup”** atau cukup memberikan keamanan fisik, finansial dan kepercayaan diri sendiri.

V.15. Tanggapan Responden Tentang Kepastian Hukum Dari Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	9	9%
Baik	24	24%
Cukup	55	55%
Tidak Baik	12	12%

Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.15 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang kepastian hukum dari pelayanan adalah sangat Baik 9 responden atau 9%. 24 responden atau 24% menyatakan Baik, 55 responden atau 55% menyatakan cukup, 12 responden atau 12% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang kepastian hukum adalah **“Cukup”** atau cukup memberikan kepastian hukum dari pelayanan yang diberikan aparat desa kelarik.

V.2.5. Mengerti Apa Yang Diharapkan Pelanggan

Mengerti apa yang diharapkan pelanggan hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Berusaha mengerti apa saja yang diharapkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator tentang mengerti apa yang diharapkan pelanggan meliputi menanggapi apa yang menjadi masalah dan aspirasi masyarakat, memberikan perhatian secara personal, kecepatan dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator tentang mengerti apa yang diharapkan pelanggan yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.16. Tanggapan Responden Tentang Menanggapi Apa Yang Menjadi Masalah, Kebutuhan Dan Aspirasi

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	1	1%
Baik	46	46%
Cukup	45	45%
Tidak Baik	8	8%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.16 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang menanggapi masalah, kebutuhan masyarakat adalah sangat Baik 1 responden atau 1%. 46 responden atau 46% menyatakan Baik, 45 responden atau 45% menyatakan cukup, 8 responden atau 8% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang menanggapi apa yang menjadi masalah dan kebutuhan masyarakat adalah “**Baik**” atau baik dalam menanggapi apa yang menjadi masalah kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

V.17. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Perhatian Secara Personal

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	1	1%
Memuaskan	34	34%
Cukup	62	62%
Tidak Memuaskan	3	3%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.17 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap memberikan perhatian secara personal adalah sangat memuaskan 1 responden atau 1%. 34 responden atau 34% menyatakan memuaskan, 62 responden atau 62% menyatakan cukup, 3 responden atau 3% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa penjelasan terhadap memberikan perhatian secara personal adalah **“Cukup”** atau cukup memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat.

V.18. Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Dalam Mengatasi Masalah-Masalah Masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Cepat	8	8%
Cepat	33	33%
Cukup	51	51%
Tidak Cepat	8	8%
Sangat Tidak Cepat	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.18 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kecepatan dalam mengatasi masalah-masalah masyarakat adalah sangat memuaskan 8 responden atau 8%. 33 responden atau 33% menyatakan memuaskan, 51 responden atau 51% menyatakan cukup, 8 responden atau 8% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam mengatasi masalah-masalah masyarakat adalah **“Cukup”** atau cukup cepat dalam mengatasi masalah-masalah masyarakat.

V.2.6. Kejelasan Dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian artinya mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan kejelasan dan kepastian kepada masyarakat maka masyarakat akan merasa optimis dengan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan akan diberikan kepada aparat desa dalam melayani semua kebutuhan mereka. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kejelasan dan kepastian meliputi menjelaskan rincian biaya, memberikan penyelesaian pelayanan, kejelasan serta kepastian dan prosedur pelayanan. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator tentang kejelasan dan kepastian yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.19. Tanggapan Responden Tentang Menjelaskan Rincian Biaya

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	10	10%
Baik	41	41%
Cukup	43	43%
Tidak Baik	6	6%
Sangat Tidak Baik	0	0%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.19 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap menjelaskan rincian biaya adalah sangat Baik 10 responden atau 10%. 41 responden atau 41% menyatakan Baik, 43 responden atau 43% menyatakan cukup, 6 responden atau 6% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang menjelaskan rincian biaya adalah **“Cukup”** atau cukup menjelaskan rincian biaya.

V.20. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Penyelesaian Layanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	6	6%
Memuaskan	32	32%
Cukup	62	62%
Tidak Memuaskan	0	0%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.20 diatas, dari 100 responden bahwa tentang memberikan penyelesaian layanan adalah sangat memuaskan 6 responden atau 6%. 32 responden atau 32% menyatakan Baik, 62 responden atau 62% menyatakan memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang memberikan penyelesaian layanan adalah **“Cukup”** atau cukup memberikan penyelesaian layanan.

V.21. Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Serta Kepastian Dan Prosedur Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
---------------------	------------------	------------

Sangat Baik	18	18%
Baik	43	43%
Cukup	37	37%
Tidak Baik	2	2%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.20 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kejelasan serta kepastian dan prosedur adalah sangat Baik 18 responden atau 18%. 43 responden atau 43% menyatakan Baik, 37 responden atau 37% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan kejelasan serta kepastian prosedur **“Cukup”** atau cukup kejelasan serta kepastian dan prosedur pelayanan.

V.2.7. Efisiensi

Efisiensi artinya persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. Efisiensi memiliki makna yang tinggi dalam memberikan pelayanan harus mengedepankan prinsip efisiensi yang mana tepat sasaran dari pelayanan, sesuai dengan porsi tidak kurang dan tidak lebih. Masyarakat cenderung menginginkan apa yang diurus bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator efisiensi meliputi persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan cepat, keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, keakuratan penanganan pelayanan yang diberikan. dapat

dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator efisiensi yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.22. Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan Hanya Dibatasi Pada Hal-Hal Berkaitan Langsung Dengan Pencapaian Sasaran Pelayanan Cepat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	10	10%
Baik	28	28%
Cukup	53	53%
Tidak Baik	9	9%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.22 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan cepat adalah sangat Baik 10 responden atau 10%. 28 responden atau 28% menyatakan Baik, 53 responden atau 53% menyatakan cukup, 9 responden atau 9% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan cepat adalah **“Cukup”** atau cukup baik persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan cepat.

V.23. Tanggapan Responden Tentang Keterpaduan Antara Persyaratan Dengan Produk Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Res2ponden	Persentasi
Sangat Baik	11	11%
Baik	42	42%
Cukup	39	39%
Tidak Baik	8	8%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.23 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan adalah sangat Baik 11 responden atau 11%. 42 responden atau 42% menyatakan Baik, 39 responden atau 39% menyatakan cukup, 8 responden atau 8% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang kejelasan antara persyaratan dengan produk pelayanan adalah **“Cukup”** atau cukup baik keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

V.24. Tanggapan Responden Tentang Keakuratan Penanganan Pelayanan Yang Diberikan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Akurat	4	4%
Akurat	51	51%
Cukup	43	43%
Tidak Akurat	2	2%
Sangat Tidak Akurat	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.24 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang keakuratan penanganan pelayanan yang diberikan adalah sangat Baik 4 responden atau 4%. 51 responden atau 51% menyatakan Baik, 43 responden atau 43% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak baik. Berdasarkan

tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang keakuratan penanganan pelayanan yang diberikan adalah “**Akurat**” atau akurat dalam penanganan pelayanan yang diberikan.

V.2.8. Ekonomis

Ekonomis artinya pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Pelayanan yang murah dan gratis merupakan dambaan dari pada masyarakat seluruh masyarakat menginginkan apa yang diurus sesuai dengan kemampuan untuk membayar. Dengan memberikan pelayanan yang murah bahkan gratis kepada masyarakat membuat masyarakat akan mematuhi administrasi yang ada bisa dikatakan faktor utama masyarakat tidak mematuhi aturan yang ada dikarenakan biaya yang mereka harus keluarkan seperti membuat surat Tanah atau jual beli tanah ini harus mengeluarkan biaya yang besar.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai indikator ekonomis meliputi biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, biaya yang murah dan wajar, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kemampuan masyarakat dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator ekonomis yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.25. Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Harus Dikeluarkan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Sesuai	4	4%
Sesuai	39	39%
Cukup	46	46%
Tidak Sesuai	11	11%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.25 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah sangat Sesuai 4 responden atau 4%. 39 responden atau 39% menyatakan Sesuai, 46 responden atau 46% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak Sesuai. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah “**Cukup**” atau cukup sesuai biaya yang harus dikeluarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

V.26. Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Murah Dan Wajar.

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Sesuai	11	11%
Sesuai	39	39%
Cukup	46	46%
Tidak Sesuai	4	4%

Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.26 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang biaya yang murah dan wajar adalah sangat Sesuai 11 responden atau 11%. 39 responden atau 39% menyatakan Sesuai, 46 responden atau 46% menyatakan cukup, 4 responden atau 4% menyatakan tidak Sesuai. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang biaya yang murah dan wajar adalah **“Cukup”** atau cukup sesuai biaya yang murah dan wajar.

V.27. Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sesuai Dengan Kemampuan Masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Sesuai	6	6%
Sesuai	44	44%
Cukup	49	49%
Tidak Sesuai	1	1%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.27 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan tentang biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kemampuan masyarakat adalah sangat Sesuai 6 responden atau 6%. 44 responden atau 44% menyatakan Sesuai, 49 responden atau 49% menyatakan cukup, 1 responden atau 1% menyatakan tidak Sesuai. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kemampuan masyarakat adalah **“Cukup”** atau cukup sesuai dikeluarkan dengan kemampuan masyarakat.

V.2.9. Keadilan Yang Merata

Keadilan yang merata, dimana ruang lingkup pelayanan harus seluas mungkin dengan pembagian secara merata dan adil, pelayanan secara tertib, teratur, adil tanpa membedakan status sosial masyarakat. Memberikan pelayanan harus adil kepada masyarakat dan harus merata apabila pelayanan tidak diberikan secara merata kepada masyarakat maka akan terjadi kecemburuan sosial. Disamping itu juga pelayanan yang tertib adil tanpa memandang setatus sosial dan tidak memandang jabatan, saudara dan sebagainya memberikan suatu kepuasan tersendiri kepada masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai Variabel tentang keadilan yang merata meliputi tanpa memandang setatus sosial, pemerataan pelayanan, perlakuan pelayanan secara adil. dapat dilihat pada tabel dan uraian-uraian berikut ini tanggapan responden mengenai indikator ekonomis yang terlihat pada tabel berikut:

Berikut adalah tanggapan masyarakat desa kelarik yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.28. Tanggapan Responden Tentang Tanpa Memandang Setatus Sosial

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	21	21%
Memuaskan	35	35%
Cukup	44	44%

Tidak Memuaskan	0	0%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.28 diatas, dari 100 responden bahwa tentang pelayanan tanpa memandang setatus sosial adalah sangat memuaskan 21 responden atau 21%. 35 responden atau 35% menyatakan Baik, 44 responden atau 44% menyatakan memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang pelayanan tanpa memandang setatus sosial adalah **“Cukup”** atau cukup memuaskan masyarakat pelayanan tanpa memandang setatus sosial.

V.29. Tanggapan Responden Tentang Pemerataan Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Baik	10	10%
Baik	48	48%
Cukup	30	30%
Tidak Baik	12	12%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.29 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap pemerataan pelayanan adalah sangat Baik 10 responden atau 10%. 48 responden atau 48% menyatakan Baik, 30 responden atau 30% menyatakan cukup, 12 responden atau 12% menyatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang pemerataan pelayanan adalah **“Baik”** atau baik pemerataan pelayanan yang dilakukan aparat desa kelarik.

V.30. Tanggapan Responden Tentang Perlakuan Pelayanan Secara Adil

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
---------------------	------------------	------------

Sangat Memuaskan	12	12%
Memuaskan	27	27%
Cukup	36	36%
Tidak Memuaskan	21	21%
Sangat Tidak Memuaskan	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.30 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap perlakuan secara adil adalah sangat memuaskan 12 responden atau 12%. 27 responden atau 27% menyatakan memuaskan, 36 responden atau 36% menyatakan cukup, 21 responden atau 21% menyatakan tidak memuaskan, 4 responden atau 4% menyatakan sangat tidak memuaskan Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang perlakuan secara adil adalah **“Cukup”** atau cukup memberikan perlakuan pelayanan secara adil.

V.3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna.

Pada variabel Kepuasan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan, kuesioner diwakili oleh 16 pertanyaan yang mencerminkan indikator kepuasan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan. Indikator tersebut meliputi pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan, keinginan pelanggan apa yang diputuskan dan ditentukan mendapatkan manfaat, keinginan pelanggan, apapun yang diinginkan harus mendapatkan respon dan perhatian, pelanggan menginginkan diperlakukan jujur, pelanggan menginginkan disambut dengan ramah tamah, keinginan pelanggan diberitahu kejadian sebelumnya, pelanggan menginginkan rasa aman dan dilindungi haknya, pelanggan ingin dianggap orang penting.

Berikut adalah pendapat para masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna yang diperoleh melalui kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang.

V.31. Tanggapan Responden Tentang Kebebasan Menentukan Pilihan Pelayanan Yang Diinginkan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	2	2%
Memuaskan	33	33%
Cukup	39	39%
Tidak Memuaskan	25	25%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.31 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kebebasan menentukan pilihan pelayanan yang diinginkan adalah sangat memuaskan 2 responden atau 2%. 33 responden atau 33% menyatakan memuaskan, 39 responden atau 39% menyatakan cukup, 25 responden atau 25% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang kebebasan menentukan pilihan pelayanan yang diinginkan adalah **“Cukup”** atau cukup memuaskan dalam memberikan kebebasan menentukan pilihan pelayanan yang diinginkan.

V.32. Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Dengan Keinginan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	0	0%
Memuaskan	46	46%
Cukup	33	33%
Tidak Memuaskan	19	19%
Sangat Tidak Memuaskan	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.32 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan keinginan adalah 46 responden atau 46% menyatakan memuaskan, 33 responden atau 33% menyatakan cukup, 19 responden atau 19% menyatakan tidak memuaskan, 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak memuaskan berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan keinginan adalah **“Memuaskan”** atau memuaskan tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan keinginan masyarakat.

V.33. Tanggapan Responden Tentang Apa Yang Diputuskan Dan Ditentukan Aparat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	3	3%
Memuaskan	49	49%
Cukup	36	36%
Tidak Memuaskan	12	12%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.33 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap apa yang diputuskan dan ditentukan aparat desa adalah sangat memuaskan 3 responden atau 3%. 49 responden atau 49% menyatakan memuaskan, 36 responden atau 36% menyatakan cukup, 12 responden atau 12% menyatakan tidak memuaskan, Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan apa yang diputuskan dan ditentukan aparat desa adalah “**Memuaskan**” atau memuaskan apa yang diputuskan dan ditentukan aparat desa kelarik kecamatan bunguran utara.

V.34. Tanggapan Responden Tentang Manfaat Dari Keputusan Yang Dikeluarkan.

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	1	1%
Memuaskan	23	23%
Cukup	47	47%
Tidak Memuaskan	28	28%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.34 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap manfaat dari keputusan yang dikeluarkan adalah sangat memuaskan 1 responden atau 1%. 23 responden atau 23% menyatakan memuaskan, 47 responden atau 47% menyatakan cukup, 28 responden atau 28% menyatakan tidak memuaskan, 1

responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan manfaat dari keputusan yang dikeluarkan desa adalah “**Cukup**” atau cukup memuaskan dalam manfaat dari keputusan yang dikeluarkan kantor desa kelarik kecamatan bunguran utara.

V.35. Tanggapan Responden Tentang Respon Dan Perhatian Dari Aparat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	2	2%
Memuaskan	19	19%
Cukup	52	52%
Tidak Memuaskan	26	26%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.35 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap respon dan perhatian aparat desa adalah sangat memuaskan 2 responden atau 2%. 19 responden atau 19% menyatakan memuaskan, 52 responden atau 52% menyatakan cukup, 26 responden atau 26% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan respon dan perhatian aparat desa adalah “**Cukup**” atau cukup memuaskan respon dan perhatian aparat desa kelarik kecamatan bunguran utara.

V.36. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Perhatian Individu Dari Aparat Desa

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	1	1%
Memuaskan	26	26%

Cukup	55	55%
Tidak Memuaskan	17	17%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.36 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap tingkat perhatian individu dari aparat desa adalah sangat memuaskan 1 responden atau 1%. 26 responden atau 26% menyatakan memuaskan, 55 responden atau 55% menyatakan cukup, 17 responden atau 17% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tingkat perhatian individu dari aparat desa adalah “**Cukup**” atau cukup memuaskan tingkat perhatian individu aparat desa.

V.37. Tanggapan Responden Tentang Perlakuan Jujur Aparat Desa

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	2	2%
Memuaskan	20	20%
Cukup	55	55%
Tidak Memuaskan	20	20%
Sangat Tidak Memuaskan	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.37 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap perlakuan jujur aparat desa adalah sangat memuaskan 2 responden atau 2%. 20 responden atau 20% menyatakan memuaskan, 55 responden atau 55% menyatakan cukup, 20 responden atau 20% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka

dapat disimpulkan tentang perlakuan jujur aparat desa adalah “**Cukup**” atau cukup memuaskan perlakuan jujur aparat desa kepada masyarakat.

V.38. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kejujuran

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	persentasi
Sangat Memuaskan	6	6%
Memuaskan	20	20%
Cukup	53	53%
Tidak Memuaskan	20	20%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.38 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap tingkat kejujuran aparat desa adalah sangat memuaskan 6 responden atau 6%. 20 responden atau 20% menyatakan memuaskan, 53 responden atau 53% menyatakan cukup, 20 responden atau 20% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tingkat kejujuran aparat desa adalah “**Cukup**” atau cukup tingkat kejujuran aparat desa.

V.39. Tanggapan Responden Tentang Sambutan Aparat Desa Saat Memasuki Kantor

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	20	20%

Memuaskan	53	53%
Cukup	25	25%
Tidak Memuaskan	2	2%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.39 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap sambutan Aparat desa saat masyarakat memasuki kantor desa kelarik adalah sangat memuaskan 20 responden atau 20%. 53 responden atau 53% menyatakan memuaskan, 25 responden atau 25% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang sambutan aparat desa saat masyarakat memasuki kantor desa kelarik adalah **“Memuaskan”** atau memuaskan sambutan aparat desa saat masyarakat memasuki kantor desa kelarik.

V.40. Tanggapan Responden Tentang Keramah Tamahan Aparat Desa

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	27	27%
Memuaskan	51	51%
Cukup	17	17%
Tidak Memuaskan	5	5%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.40 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap keramah tamahan aparat desa kelarik adalah sangat memuaskan 27 responden atau 27%. 51 responden atau 51% menyatakan memuaskan, 17 responden atau 17% menyatakan cukup, 5 responden atau 5% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang keramah tamahan

aparatus kelurahan adalah “**Memuaskan**” atau memuaskan keramahan yang diberikan aparat desa kelurahan.

V.41. Tanggapan Responden Tentang Apa Yang Diberitahukan Aparatus Desa Atas Apa Yang Terjadi Sebelumnya

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memuaskan	32	32%
Memuaskan	52	52%
Cukup	13	13%
Tidak Memuaskan	2	2%
Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.41 diatas, dari 100 responden bahwa tanggapan terhadap apa yang diberitahukan aparat desa atas apa yang terjadi sebelumnya adalah sangat memuaskan 32 responden atau 32%. 52 responden atau 52% menyatakan memuaskan, 13 responden atau 13% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak memuaskan, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak memuaskan Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan apa yang diberitahukan aparat desa atas apa yang terjadi sebelumnya adalah “**Memuaskan**” atau memuaskan apa yang diberitahukan aparat desa atas apa yang terjadi sebelumnya kepada masyarakat.

V.42. Tanggapan Responden Tentang Usaha Aparatus Desa Untuk Memberitahukan Apa Yang Terjadi Sebelumnya

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	33	33%
Memuaskan	43	43%
Cukup	19	19%
Tidak Memuaskan	5	5%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.42 diatas, dari 100 responden bahwa usaha aparat desa kelarik untuk memberitahukan apa yang terjadi sebelumnya adalah sangat memuaskan 33 responden atau 33%. 43 responden atau 43% menyatakan memuaskan, 19 responden atau 19% menyatakan cukup, 5 responden atau 5% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang usaha aparat desa untuk memberitahukan apa yang terjadi sebelumnya adalah **“Memuaskan”** atau memuaskan usaha aparat desa untuk memberitahukan apa yang terjadi sebelumnya kepada masyarakat.

V.43. Tanggapan Responden Tentang Keamanan Dan Jaminan Penyelesaian Apa Yang Diurus

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	25	25%
Memuaskan	48	48%
Cukup	19	19%
Tidak Memuaskan	8	8%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.43 diatas, dari 100 responden bahwa keamanan dan jaminan penyelesaian apa yang diurus adalah sangat memuaskan 25 responden atau 25%. 48 responden atau 48% menyatakan memuaskan, 19 responden atau 19%

menyatakan cukup, 8 responden atau 8% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang keamanan dan jaminan penyelesaian apa yang diurus adalah “**Memuaskan**” atau memuaskan keamanan dan jaminan penyelesaian apa yang diurus oleh masyarakat.

V.44. Tanggapan Responden Tentang Perlindungan Atas Hak-Hak Dalam Memperoleh Pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	5	5
Memuaskan	42	42
Cukup	44	44
Tidak Memuaskan	9	9
Sangat Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.44 diatas, dari 100 responden bahwa perlindungan atas hak-hak dalam memperoleh pelayanan adalah sangat memuaskan 5 responden atau 5%. 42 responden atau 42% menyatakan memuaskan, 44 responden atau 44% menyatakan cukup, 9 responden atau 9% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang perlindungan atas hak-hak dalam memperoleh pelayanan adalah “**Cukup**” atau cukup memuaskan perlindungan atas hak-hak dalam memperoleh pelayanan.

V.45. Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Merasa Puas Terhadap Penghormatan Yang Diberikan Aparat

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	12	12%
Memuaskan	42	42%
Cukup	44	44%
Tidak Memuaskan	2	2%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.44 diatas, dari 100 responden bahwa pelanggan merasa puas terhadap penghormatan yang diberikan aparat adalah sangat memuaskan 12 responden atau 12%. 42 responden atau 42% menyatakan memuaskan, 44 responden atau 44% menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang pelanggan merasa puas terhadap penghormatan yang diberikan aparat desa kelarik adalah **“Cukup”** atau pelanggan merasa cukup puas terhadap penghormatan yang diberikan aparat desa kelarik .

V.46. Tanggapan Responden Tentang, Tanggapan Aparat Desa Terhadap Kepentingan Bapak / Ibu

Klasifikasi Jawaban	Jumlah Responden	Persentasi
Sangat Memuaskan	10	10
Memuaskan	47	47
Cukup	41	41
Tidak Memuaskan	2	2
Sangat Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan 2009

Berdasarkan tabel V.46 diatas, dari 100 responden bahwa Tanggapan Aparat Desa Terhadap Kepentingan Bapak / Ibu adalah sangat memuaskan 10 responden atau 10%. 47 responden atau 47% menyatakan memuaskan, 41 responden atau 41%

menyatakan cukup, 2 responden atau 2% menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan tentang tanggapan aparat desa terhadap kepentingan bapak / ibu adalah “**Memuaskan**” atau memuaskan

Tanggapan Aparat Desa Terhadap Kepentingan Bapak / Ibu.

Tabel V.47 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kesederhanaan, Keramahan, Keterbukaan, Keamanan, Mengerti Apa Yang diharapkan Pelanggan, Kejelasan dan kepastian, Kepuasan Masyarakat.

Indikator	Jawaban (Skor)											TOTAL
	Pertanyaan	5	(%)	4	(%)	3	(%)	2	(%)	1	(%)	
Kesederhanaan	1	5	5	12	12	58	58	24	24	1	1	100
	2	4	4	62	62	28	28	6	6	0	0	100
	3	17	17	58	58	13	13	12	12	0	0	100
Rata-Rata		8,66		44		33		14		0,33		100
Keramahan	1	6	6	37	37	32	32	23	23	2	2	100
	2	37	37	26	26	39	39	30	30	0	0	100
	3	23	23	46	46	34	34	10	10	0	0	100
Rata-Rata		22		36,33		35		21		0,66		100
Keterbukaan	1	11	11	38	38	42	42	7	7	2	2	100
	2	4	4	45	45	37	37	14	14	0	0	100
	3	5	5	37	47	42	42	10	10	0	0	100
Rata-Rata		6,66		40		40,33		10,33		0,66		100
Keamanan	1	3	3	53	53	42	42	2	2	0	0	100
	2	8	8	23	23	55	55	14	14	0	0	100
	3	9	9	24	24	55	55	12	12	0	0	100
Rata-Rata		6,66		33,33		50,66		9,33		0		100
Mengerti apa yang diharapkan pelanggan	1	1	1	46	46	45	45	8	8	0	0	100
	2	1	1	34	34	62	62	3	3	0	0	100
	3	8	8	33	33	51	51	8	8	0	0	100
Rata-Rata		3,33		36,66		52,66		6,33		0		100
Kejelasan dan kepastian	1	10	10	41	41	43	43	6	6	0	0	100
	2	6	6	32	32	62	62	0	0	0	0	100
	3	18	18	43	43	37	37	2	2	0	0	100
Rata-Rata		11,33		38,66		47,33		2,66		0		100
Efisien	1	10	10	28	28	53	53	9	9	0	0	100
	2	11	11	42	42	39	39	8	8	0	0	100
	3	14	14	51	51	43	43	2	2	0	0	100
Rata-Rata		11,66		40,33		45		6,33		0		100
Ekonomis	1	4	4	39	39	46	46	11	11	0	0	100
	2	11	11	39	39	46	46	4	4	0	0	100
	3	6	6	44	44	49	49	1	1	0	0	100
Rata-Rata		7		40,66		47		5,33		0		100
Keadilan yang	1	21	21	35	35	44	44	0	0	0	0	100

merata	2	10	10	48	48	30	30	12	12	0	0	100
	3	12	12	27	27	36	36	21	21	4	4	100
Rata – Rata		14.33		36.66		35.33		11		1.33		100
Kepuasan Masyarakat	1	2	2	33	33	39	39	25	25	1	1	100
	2	0	0	46	46	33	33	19	19	2	2	100
	3	3	3	49	49	36	36	12	12	0	0	100
	4	1	1	23	23	47	47	28	28	1	1	100
	5	2	2	19	19	52	52	26	26	1	1	100
	6	1	1	26	26	55	55	17	17	1	1	100
	7	2	2	20	20	55	55	20	20	3	3	100
	8	6	6	20	20	53	53	20	20	1	1	100
	9	20	20	53	53	25	25	2	2	0	0	100
	10	27	27	51	51	17	17	5	5	0	0	100
	11	32	32	52	52	13	13	2	2	1	1	100
	12	33	33	43	43	19	19	5	5	0	0	100
	13	25	25	48	48	19	19	8	8	0	0	100
	14	5	5	42	42	44	44	9	9	0	0	100
	15	12	12	42	42	44	44	2	2	0	0	100
	16	10	10	47	47	41	41	2	2	0	0	100
Rata – Rata		11,31		38,37		33,68		12,62		0,68		100
Rekapitulasi Rata-Rata		10,29		38.5		42		10		0.36		100

Dari rekapitulasi diatas memperlihatkan bahwa Pelayanan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna dari keseluruhan responden terdapat rata-rata 42 atau (42%) berada pada kategori "Cukup Memuaskan", sedangkan rata-rata 38 atau (38%) berada pada kategori "Tidak Memuaskan", sedangkan rata-rata 10.29 atau (10.29%) berada pada kategori "Sangat Tidak Memuaskan" selanjutnya rata-rata 10 atau (10%) berada pada katagori "memuaskan" dan rata-rata 0.36 atau (0.36) "Sangat Memuaskan"

Berdasarkan rekapitulasi tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa Pengaruh Pelayanan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna”**Cukup Memuaskan**”, karena dari rekapitulasi rata-rata yang memiliki nilai paling tinggi berada pada kategori cukup memuaskan yaitu dengan jumlah 42 atau (42%).

V.4. Teknik Pengujian Data

1. Uji Normalitas Data

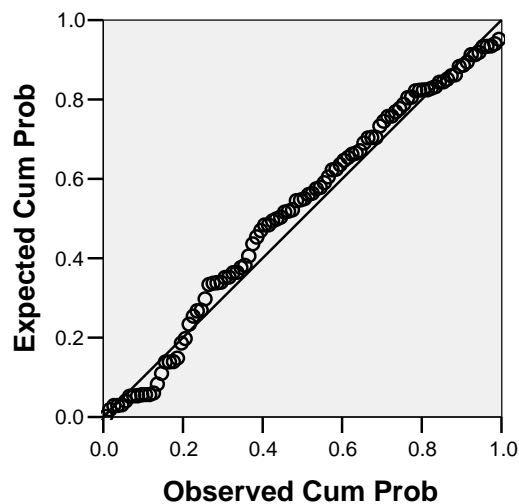
Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *NormalP-P of Regression Standarized Residuals*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas data. Jika tidak, berarti tidak memenuhi asumsi normalitas data (Nurmayanti, 2004).

Normal probability plot pada penelitian ini tampak pada:

Gambar V.1 Hasil Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



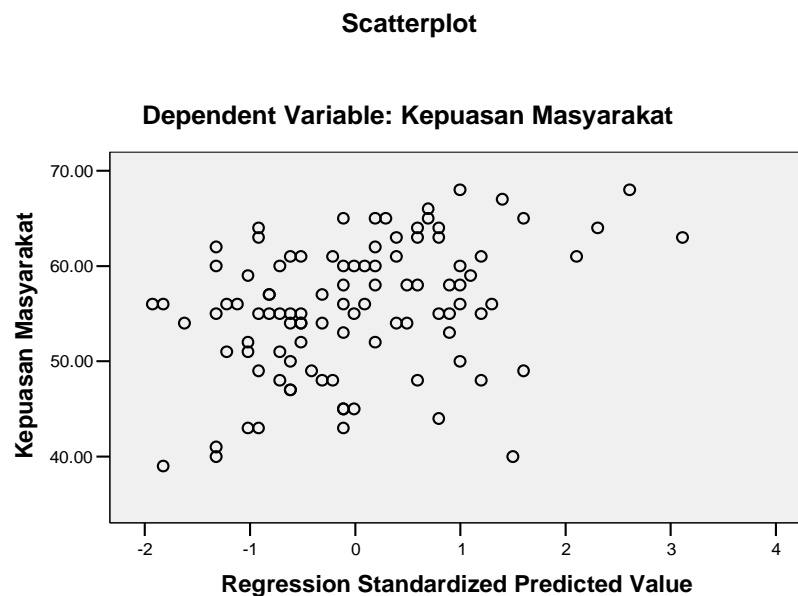
Berdasarkan Gambar V.1 dapat dilihat bahwa sebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu model regresi atau dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Heteroskedastisitas

Pengujian adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *scatterplot* yang diperoleh dengan bantuan *software* SPSS versi 13.0. menurut Ghozali (2001;105) heteroskedastisitas terjadi apabila titik-titik (point-point) membentuk pola tertentu seperti pola bergelombang, melebar kemudian menyempit.

Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas. *Scatterplot* dapat dilihat pada Gambar IV.1 berikut.

Gambar V.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Hasil Penelitian

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu X. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

V.5. Analisis Data

Metoda statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak *SPSS for Windows*. Metoda yang

menghubungkan satu variabel dependen dengan beberapa variabel prediktor, sesuai dengan hipotesis yang diuji dalam penelitian.

Dengan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta + \varepsilon$$

β = Parameter koefisien regresi

α = Parameter konstanta (Nilai $Y = \alpha$, jika $X = 0$)

ε = faktor lain yang mempengaruhi

Hasil persamaan regresi ini dipakai untuk menguji hipotesis dengan menggunakan t test dengan tingkat keyakinan 95%. Jika hasil regresi p-value > 0.05 H_0 tidak dapat ditolak yang berarti H_1 ditolak, sebaliknya jika p-value < 0.05 H_0 ditolak atau H_a diterima.

Perhitungan untuk analisis regresi hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.48. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	32.669	6.140		.000
	Pelayanan Desa	.245	.066	.354	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = \alpha + 0.354x + \epsilon$$

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari β apabila ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel Dependen. Dimana pengaruh Pelayanan Desa terhadap kepuasan masyarakat adalah Positif, dimana nilai (β) adalah = 0,354 artinya apabila Pelayanan Desa dinaikkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.354 kali dimana Kepuasan Masyarakat dianggap konstan.

V.6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi Sederhana (*multiple regression*) berdasarkan uji signifikansi simultan (F test), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t test) Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi Sederhana dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 13.0.

1. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel prediktor secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen seperti pada hipotesis pertama. Pengujian secara bersama-sama ini dengan menggunakan uji F. Analisa uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) dan

derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Alpha (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dengan hipotesis dua sisi (2 tail).

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $p\ value > \alpha$ dikatakan tidak signifikan. Dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\ value < \alpha$, dikatakan signifikan. Hal ini berarti variabel Prediktor secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen.

Hasil analisis pertama dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.13 dibawah ini:

Tabel. V.49. Hasil Analisis Regresi Uji Simultan F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586.677	1	586.677	14.008	.000 ^a
	Residual	4104.283	98	41.880		
	Total	4690.960	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Desa

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Olahan

Dari hasil diatas dapat diperoleh $F_{test} 14,008 > F_{tabel} 2,70$ dan $P\ Value$ sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini berarti variabel Prediktor secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Artinya Pelayanan Desa secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.

2. Uji Parsial (Uji t)

Setelah diketahui adanya pengaruh variabel Prediktor terhadap variabel dependen, selanjutnya perlu diketahui variabel Prediktor secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t statistik (Gujarati, 1995).

Pengujian dilakukan dengan dua arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel Prediktor Berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan *degree of freedom* (df) = n-k.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel prediktor secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. IV.50. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	32.669	6.140		5.321
	Pelayanan D	.245	.066	.354	3.743

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 13.

Untuk menguji signifikansi dari variabel Perediktor, dilihat dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. besarnya t_{hitung} dapat dilihat dari t tabel 1.980.

Dari hasil Uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Pelayanan Desa sebesar 3.743 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 3,743. dan P_{Value} sebesar $0,000 < 0,05$.) ini berarti variable Pelayanan Desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.

3. Koefisien Korelasi (R)

Penggunaan koefisien korelasi dimaksudkan untuk melihat kuat lemahnya hubungan X-Y dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R dapat dilihat pada tabel SPSS sebagai berikut :

Tabel IV.51. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Correlations			
		Kepuasan Masyarakat	Pelayanan Desa
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1.000	.354
	Pelayanan Desa	.354	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	.000
	Pelayanan Desa	.000	.
N	Kepuasan Masyarakat	100	100
	Pelayanan Desa	100	100

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 13.

Tabel diatas menunjukkan perhitungan koefisien korelasi antara pelayanan desa dan kepuasan masyarakat adalah 0,354 dengan signifikan atau probabilitas 0,000. Hasil seperti itu menunjukkan bahwa antara pelayanan desa dengan kepuasan

masyarakat adalah sangat erat artinya antara X dan Y adalah positif kenaikan nilai Y dinaikan oleh nilai X.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel Prediktor (Pelayanan Desa) dapat menjelaskan variabel dependennya (kepuasan masyarakat). Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel Prediktor dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasil baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel perediktor dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 52. Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.354 ^a	.125	.116	6.47151	.125	14.008	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Desa

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan perhitungan nilai tersebut diatas diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.125. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Desa secara simultan memberikan pengaruh sebesar 12.50% terhadap kepuasan pelanggan.

BAB VI

ESIMPULAN DAN SARAN

VI.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh pelayanan Desa yang meliputi indikator *Kesederhanaan Dalam Pengurusan, Keramahan, Keterbukaan, Keamanan, Mengerti Apa Yang Diharapkan Pelanggan, Kejelasan Dan Kepastian, Efisien, Ekonomis, Dan Keadilan Yang Merata* terhadap *Kepuasan Masyarakat* (yang pernah mendapatkan pelayanan) pada kantor Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna baik yang dianalisis secara Statistik diskriptif, dengan jumlah responden 100 orang dengan menggunakan *rumus Slovin*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan atas hasil analisa dengan menggunakan Progran SPSS Versi 13 terhadap Variabel yang telah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan hasil perhitungan diperoleh $F_{\text{test}} 14.008 > F_{\text{tabel}} 2,70$ dan $P \text{ Value}$ sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$. Hal ini berarti variabel Perediktor secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Artinya *Pelayaanan Desa* secara simultan memberikan pengaruh terhadap *Kepuasan Masyarakat*.
2. Berdasarkan dengan uji Statistik uji t yaitu variabel x secara masing-masing memberikan suatu kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Desa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

1. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.125. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Desa secara simultan memberikan pengaruh sebesar 12.50% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan 70,50 lagi ditentukan oleh Faktor-Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan rekapitulasi tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa Pengaruh Pelayanan Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna”**Cukup Memuaskan**”, karena dari rekapitulasi rata-rata yang memiliki nilai paling tinggi berada pada kategori cukup memuaskan yaitu dengan jumlah 42 atau (42%).

V.1.2. Saran – Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan selama penelitian penulis mengusulkan saran – saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak Kantor Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara :

1. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar lebih berkualitas kantor Desa perlu menciptakan standar pelayanan yang maksimal seperti pelayanan prima yang harus diperhatikan oleh seluruh aparat Desa dan kepala Desa untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan.
2. Aparat Desa harus meningkatkan *Pelayanan Desa* sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa lebih meningkat lagi.

3. Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan harus benar-benar memperhatikan faktor-faktor yang membuat masyarakat lebih puas lagi dengan pelayanan yang diberikan.
4. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan, kedepannya diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus benar-benar memperhatikan dan melaksanakan serta meningkatkan *Pelayanan Desa* dengan memperhatikan setandar pelayanan agar terwujudnya Pelayanan yang Prima di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarjo, Miriam. 2003, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT Indeks
- Djaenuri, Aries. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta.
- Dunn, William N. 2003, *Pengantar Analisa Kebijakan Publik (edisi kedua)*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Hamim, Sufian, Indra Muchlis Adnan. 2005, *Organisasi dan Manajemen*. Pekanbaru, Multi Grafindo.
- Kartono, Kartini. 2009, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta, CV Raja Grafindo Persada.
- Manullang. 2006, *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Mardalis. 1990, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 1992, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nasution, S. 2003, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1991, *Dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- . 2003, *Kybernologi 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- . 2005, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif. 2004, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta, Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung, Alfabeta.

- Rivai, Veithzal. 2003, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Henry. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia, (edisi III)*. Yogyakarta, STIE YKPN.
- Sianipar, JPG. 1998, *Pelayanan Prima*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 2005, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Sudijono, Anas. 2004, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2006, *Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sutopo, Adi Suryanto. 2006, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT Eresco.
- Udaya, Jusuf. 1994, *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta, Arcan.
- Wasistiono, Sadu dan Irwan Tahir. 2007, *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung, Fokusmedia.
- Widjaja, HAW. 2002, *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- 2005, *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- 2007, *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Zulkifli. 2004. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Pres.

Dokumentasi :

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. 2005, Bandung, CV. Nuansa Aulia.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 27 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
- SKRIPSI Zulwendri Tahun 2008, Tentang "EVALUSASI PENYELENGGARAAN PEMERITAH DESA DIDESA PERHENTIAN LUAS KECAMATAN LOGAS TANAH DARAT KABUPATEN KUANTAN SINGINGI(STUDI TENTANG PELAYANAN PEMERINTAHAN)

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan (Kuisisioner)	123
2. Rekapitulasi jawaban responden	133
3. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9.4433/2009 Perihal Bimbingan Skripsi	135
4. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Natuna Propinsi Kepulauan Riau	136
5. Surat Keterangan Telah Selesai Pelaksanaan Penelitian dari Kepala Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna Propinsi Kepulauan Riau	137
6. Hasil uji SPSS	138
7. Dokumentasi Foto	144

DAFTAR TABEL

I.1	Jumlah Penduduk Desa Kelarik	7
I.2	Jumlah Anggota Masyarakat Yang Telah Mendapat Pelayanan Pemerintahan Di Kanator Desa Kelarik Dari Januari Sampai Mei 2009	40
II.1	Konsep Operasional Variabel Penelitian Studi Evaluasi tentang Pangaruh Kegiatan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Desa Kelarik Kecamatan Bunguran Utara Kabupaten Natuna	36
III.1	Daftar Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Masyarakat / yang pernah menerima pelayanan	40
IV.1	Nama Kepala Desa / Penghulu / Datuk Kaya di Desa Kelarik	59
IV.2	Jumlah Penduduk Desa Kelarik Menurut Jenis Kelamin dan Kepala Keluarga Tahun 2009	53
IV.3	Jumlah Penduduk Desa Kelarik Menurut Kelompok Umur Tahun 2009	53
IV.4	Keadaan Mata Pencaharian Penduduk Desa Kelarik	54
IV.5	Keadaan Pendidikan Penduduk Desa Kelarik	57
IV.6	Jumlah Penduduk Menurut Agama di Desa Kelarik	58
IV.7	Jumlah Sarana Peribadatan di Desa Kelarik	58
IV.8	Nama Kepala Desa / Penghulu / Datuk Kaya di Desa Kelarik	59
V.1	Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang pernah menerima pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
V.2	Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang pernah menerima pelayanan Berdasarkan Tingkat Umur	67
V.3	Jumlah Responden Penelitian dari Masyarakat yang Pernah Menerima pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	68
V.4	Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Yang Mudah Dipahami	70
V.5	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Yang Jelas Dan Mudah Dilalui	71
V.6	Tanggapan Responden Tentang Kelengkapan Sarana Dan Prasarana pelayanan	72

V.7	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Senyuman, Dan Wajah Yang Manis	73
V.8.	Tanggapan Responden Tentang Kesabaran Petugas Pelayanan	74
V.9	Tanggapan Responden Tentang Perhatian Dan Rasa Persahabatan Antara Petugas Dan Pelanggan	75
V.10	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Seluruh Informasi Yang Dibutuhkan Masyarakat	76
V.11	Tanggapan Responden Tentang Informasi Mengenai Tata Cara Persyaratan Dan Lain-Lain	76
V.12	Tanggapan Responden Tentang Informasi Penjelasan Tentang Proses Pelayanan Yang Diberikan.....	77
V.13	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Rasa Aman Dan Bebas.....	78
V.14	Tanggapan Responden Tentang Keamanan Fisik, Finansial Dan Kepercayaan Pada Diri Sendiri	79
V.15	Tanggapan Responden Tentang Kepastian Hukum Dari Pelayanan	80
V.16	Tanggapan Responden Tentang Menanggapi Apa Yang Menjadi Masalah, Kebutuhan Dan Aspirasi	81
V.17	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Perhatian Secara Personal	82
V.18	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Dalam Mengatasi Masalah- Masalah Masyarakat	82
V.19	Tanggapan Responden Tentang Menjelaskan Rincian Biaya.....	84
V.20	Tanggapan Responden Tentang Memberikan Penyelesaian Layanan	84
V.21	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Serta Kepastian Dan Prosedur Pelayanan	85
V.22	Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan Hanya Dibatasi Pada Hal-Hal Berkaitan Langsung Dengan Pencapaian Sasaran Pelayanan Cepat	86
V.23	Tanggapan Responden Tentang Keterpaduan Antara Persyaratan Dengan Produk Pelayanan	87

V.24 Tanggapan Responden Tentang Keakuratan Penanganan Pelayanan Yang Diberikan	87
V.25 Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Harus Dikeluarkan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.....	89
V.26 Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Murah Dan Wajar	90
V.27 Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Dikeluarkan Sesuai Dengan Kemampuan Masyarakat	90
V.28 Tanggapan Responden Tentang Tanpa Memandang Setatus Sosial.....	92
V.29 Tanggapan Responden Tentang Pemerataan Pelayanan	92
V.30 Tanggapan Responden Tentang Perlakuan Pelayanan Secara Adil	93
V.31 Tanggapan Responden Tentang Kebebasan Menentukan Pilihan Pelayanan Yang Diinginkan	94
V.32 Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Dengan Keinginan	95
V.33 Tanggapan Responden Tentang Apa Yang Diputuskan Dan Ditentukan Aparat	96
V.34 Tanggapan Responden Tentang Manfaat Dari Keputusan Yang Dikeluarkan	96
V.35 Tanggapan Responden Tentang Respon Dan Perhatian Dari Aparat	97
V.36 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Perhatian Individu Dari Aparat Desa.....	98
V.37 Tanggapan Responden Tentang Perlakuan Jujur Aparat Desa	98
V.38 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kejujuran	99
V.39 Tanggapan Responden Tentang Sambutan Aparat Desa Saat Memasuki Aparat.....	100
V.40 Tanggapan Responden Tentang Keramah Tamahan Aparat Desa	100
V.41 Tanggapan Responden Tentang Apa Yang Diberitahukan Aparat Desa Atas Apa Yang Terjadi	101

V.42 Tanggapan Responden Tentang Usaha Aparat Desa Untuk Memberitahukan Apa Yang Terjadi Sebelumnya	102
V.43 Tanggapan Responden Tentang Keamanan Dan Jaminan Penyelesaian Apa Yang Diurus	102
V.44 Tanggapan Responden Tentang Perlindungan Atas Hak-Hak Dalam Memperoleh Pelayanan	103
V.45 Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Merasa Puas Terhadap Penghormatan Yang Diberikan Aparat	104
V.46 Tanggapan Responden Tentang, Tanggapan Aparat Desa Terhadap Kepentingan Bapak / Ibu	104
V.47 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kesederhanaan, Kermahan, Keterbukaan, Keamanan, Mengerti Apa Yang diharapkan Pelanggan, Kejelasan dan kepastian, Kepuasan Masyarakat	106
V48 Hasil Uji Regresi Sederhana	111
V49 Hasil Analisis Regresi Uji Simultan F	113
V.50 Hasil Analisis Regresi Uji Partial t	114
V.51 Koefisien Korelasi	115
V.51 Koefisien Determinasi	116

**PENGARUH PELAYANAN DESA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DIDESA KELARIK KECAMATAN BUNGURAN UTARA
KABUPATEN NATUNA**

I. Identitas Penelitian

1. Nama : **AHADI**
2. NIM : **10675005139**
3. Jurusan : Administrasi Negara
4. Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Umur :
5. Tingkat Pendidikan :

III. Petunjuk Pengisian

1. Kuisioner penelitian ini dimaksudkan semata-mata untuk mengumpulkan data dan informasi sehubungan dengan penelitian ilmiah, dengan mengharapkan kesediaan Bapak / Ibu untuk menjawab butir-butir dalam kuisioner ini.
2. Oleh karena itu, sangat diharapkan Bapak / Ibu untuk menjawab setiap butir pertanyaan dalam daftar kuisioner ini sesuai dengan pengalaman dan kenyataan otentik yang Bapak / Ibu rasakan dan hadapi.
3. Bapak / Ibu cukup melingkari jawaban atau memberi tanda silang (X) pada jawaban a, b, c, d, dan e yang Bapak / Ibu nilai paling mendekati kenyataan atau kebenaran.

IV. Daftar Pertanyaan

Tentang Variabel Pelayanan Masyarakat

A. Kesederhanaan dalam Pengurusan

1. Menurut Bapak / Ibu dalam mengurus KTP, KK, AKTA dll persyaratannya mudah dipahami?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup
 - d. Tidak Mudah
 - e. Sangat tidak mudah
2. Menurut Bapak / Ibu dalam mengurus KTP, KK, Akta dll Prosedurnya sudah jelas, mudah, lancar dilalui?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup
 - d. Tidak Jelas
 - e. Sangat tidak jelas
3. Bagaimanakah menurut Bapak / Ibu kelengkapan sarana dan prasarana pada kantor Desa.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik

B. Keramahan

1. senyuman dan wajah yang manis aparat Desa dalam memberikan pelayanannya kepada Bapak ?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak memuaskan
2. Kesabaran Aparat Desa dalam Melayani masyarakat ?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak memuaskan
3. Perhatian aparat Desa dalam memberikan pelayanannya kepada Bapak / Ibu?

- a. Sangat Memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Tidak Memuaskan
- e. Sangat tidak memuaskan

C. Keterbukaan

1. Bagaimana aparat Desa memberikan informasi kepada Bapak / Ibu?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak m
2. Menurut Bapak / Ibu sejauh mana pengumuman dan tentang tata cara dan persyaratan untuk pengurusan KTP, KK, AKTA dan lain-lainnya?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik
3. Bagaimana menurut Bapak / Ibu penjelasan tentang Proses pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa ?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak memuaskan

D. Keamanan

1. Sepengetahuan Bapak / Ibu Bagaimana keamanan Penyimpanan data, file, dan sebagainya?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik
2. Bagaimana pengamanan yang dilakukan aparat Desa terhadap pelayanan, baik itu pengamanan fisik, finansial, dan kepercayaan diri?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat tidak baik

3. Bagaimana menurut Bapak / Ibu terhadap kepastian hukum dari pelayanan yang diberikan aparat Desa?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat tidak baik

E. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan

1. Menurut Bapak / Ibu bagaimana usaha aparat Desa untuk menanggapi apa yang menjadi masalah dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat tidak baik

2. Perhatian yang diberikan aparat Desa terhadap masalah, yang dihadapi bapak / Ibu?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Tidak Memuaskan
- e. Sangat tidak memuaskan

3. Kecepatan aparat Desa dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi Bapak / Ibu?

- a. Sangat Cepat
- b. Cepat
- c. Cukup
- d. Lambat
- e. Sangat lambat

F. Kejelasan dan kepastian

1. Bagaimana menurut Bapak / Ibu kejelasan dan kepastian terhadap tata cara dan pemberian rincian biaya yang harus dikeluarkan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik
2. Menurut Bapak / Ibu bagaimana kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan aparat Desa?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup
 - d. Tidak Jelas
 - e. Sangat tidak Jelas
3. Bagaimana Menurut Bapak / Ibu kejelasan serta kepastian persyaratan dan prosedur pelayanan dalam mengurus KTP, KK, AKTA dan lain-lain?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik

G. Efisien

1. Menurut Bapak / Ibu kemampuan aparat Desa memberikan pelayanan yang cepat ?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat tidak baik
2. Menurut Bapak / Ibu kesesuaian antara Syarat pelayanan dengan pencapaian sasaran yang diinginkan?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
3. Menurut Bapak / Ibu sejauh mana keakuratan penanganan pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa ?

- a. Sangat Akurat
- b. Akurat
- c. Cukup
- d. Tidak Akurat
- e. Sangat tidak sesuai

H. Ekonomis

1. Bagaiman menurut Bapak / Ibu Penetapan Biaya yang harus dikeluarkan sesuai tidak dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
2. Dalam pelayanan yang diberikan aparat Desa sesuai tidak bayaran dengan pelayanan yang diberikan?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
3. Bagaimanakan menurut Bapak / Ibu atas biaya yang dikeluarkan sesuai tidak dengan kemampuan masyarakat untuk membayarnya?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

I. Keadilan yang merata

1. Pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa tanpa memandang setatus sosial?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak memuaskan
2. Menurut Bapak / Ibu Pemerataan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Desa?
 - a. Sangat Baik
 - d. Tidak Baik

- b. Baik
 - c. Cukup
 - e. Sangat tidak baik
3. Menurut Bapak / Ibu perlakuan pelayanan secara adil yang diberikan oleh aparat desa?
- a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat tidak memuaskan

J. Daftar Pertanyaan Tentang Variabel Kepuasan Masyarakat.

A. Pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan dalam menentukan keputusan sesuai dengan keinginannya.

1. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu kebebasan dalam menentukan pilihan pelayanan yang diinginkan ?
- a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat Tidak Memuaskan
2. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan aparat Desa dengan keinginan Bapak / Ibu?
- a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Cukup
 - d. Tidak Memuaskan
 - e. Sangat Tidak Memuaskan

B. Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya .

3. Bagaimana menurut Bapak / Ibu apa yang diputuskan dan ditentukan aparat Desa?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat Memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |

4. Bagaimana menurut Bapak / Ibu manfaat dari keputusan yang dikeluarkan aparat Desa?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |

C. Keinginan pelanggan, apapun yang diinginkan harus mendapatkan respon dan perhatian.

5. Bagaimana perasaan Bapak / Ibu terhadap respon dan perhatian dari aparat Desa?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |

6. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu terhadap tingkat perhatian individu oleh aparat Desa?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |

D. Pelanggan menginginkan diperlakukan jujur.

7. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu terhadap perlakuan jujur aparat desa dengan masyarakat?

- a. Sangat Memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Tidak Memuaskan
- e. Sangat tidak memuaskan

8. Bagaimanakah menurut Bapak / Ibu terhadap tingkat Kejujuran dari pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa?

- a. Sangat Memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Tidak Memuaskan
- e. Sangat tidak memuaskan

E. Pelanggan menginginkan disambut dengan ramah tamah.

9. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu Terhadap sambutan aparat Desa saat Bapak / Ibu Memasuki Kantor Desa?

- a. Sangat Memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Tidak Memuaskan
- e. Sangat tidak memuaskan

10. Bagaimana Menurut Bapak / Ibu keramah-tamahan aparat Desa memberikan pelayanannya.

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup
- d. Sangat tidak memuaskan
- e. Tidak Memuaskan

F. Keinginan pelanggan diberitahu kejadian sebelumnya

11. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu atas apa yang diberitahukan aparat Desa yang terjadi sebelumnya.

- a. Sangat Memuaskan e. Tidak Memuaskan
- b. memuaskan d. Sangat tidak memuaskan
- c. Cukup

12. Bagaimana Tanggapan Bapak / Ibu usaha yang dilakukan aparat Desa untuk memberitahukan apa yang terjadi sebelumnya?

- a. Sangat Memuaskan e. Tidak Memuaskan
- b. memuaskan d. Sangat tidak memuaskan
- c. Cukup

G. Pelanggan menginginkan rasa aman dan dilindungi haknya.

13. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu terhadap Keamanan dan jaminan penyelesaian apa yang diurus oleh Bapak / Ibu?

- a. Sangat Memuaskan d. Tidak Memuaskan
- b. Memuaskan e. Sangat tidak memuaskan
- c. Cukup

14. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu terhadap perlindungan hak-hak dalam memperoleh pelayanan ?

- a. Sangat Memuaskan d. Tidak Memuaskan
- b. Memuaskan e. Sangat tidak memuaskan
- c. Cukup

H. Pelanggan ingin dianggap orang penting.

15. Bagaimana tanggapan Bapak / Ibu sebagai pelanggan merasa puas terhadap penghormatan yang diberikan oleh aparat Desa?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat Memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |

16. Bagaimana menurut Bapak / Ibu tanggapan aparat Desa terhadap kepentingan Bapak / Ibu?

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Sangat Memuaskan | d. Tidak Memuaskan |
| b. Memuaskan | e. Sangat tidak memuaskan |
| c. Cukup | |